



Informe d'avaluació del programa *Agermanament*  
*Comunitari Valencià*

Universitat de València

Equip d'investigació:

Jordi Giner Monfort

Carles X. Simó Noguera

Ana Sales Ten

Jorge Velasco Mengod

Alicia Bañuls Millet

Isis M. Sánchez Estellés

Carolina Juan Nadal

Laura García Herreros

Yasmina Lalmi Abderrahmane

Gener 2023

# Índex

<b>1.</b>	<b>Introducció .....</b>	<b>7</b>
<b>2.</b>	<b>El programa d'Agermanament Comunitari Valencià .....</b>	<b>10</b>
2.1.	<i>El desplaçament forçós a nivell internacional .....</i>	<i>10</i>
2.2.	<i>Programes de Patrocini Comunitari a l'Estat espanyol .....</i>	<i>12</i>
2.3.	<i>Agermanament Comunitari Valencià .....</i>	<i>14</i>
2.3.1.	Orígens i descripció .....	14
2.3.2.	Objectius i etapes del programa .....	16
2.3.3.	Actors .....	18
2.3.4.	Beneficiaris .....	20
2.3.5.	El voluntariat .....	24
2.3.6.	Recursos i serveis garantits .....	28
2.3.7.	Òrgans de seguiment .....	29
2.4.	<i>Execució del programa .....</i>	<i>30</i>
2.4.1.	Pressupost i execució .....	30
2.4.2.	Reunions de formació prèvies .....	33
2.4.3.	Reunions dels òrgans de seguiment del programa .....	34
<b>3.</b>	<b>Cap a una conceptualització operativa i no assimilacionista de la integració.....</b>	<b>36</b>
<b>4.</b>	<b>Metodologia d'avaluació .....</b>	<b>38</b>
<b>5.</b>	<b>Resultats.....</b>	<b>42</b>
5.1.	<i>Contextualització dels municipis .....</i>	<i>43</i>
5.2.	<i>Entrevistes als actors d'Agermanament Comunitari Valencià.....</i>	<i>54</i>
5.2.1.	Habitatge.....	55
5.2.2.	Aprenentatge de les llengües d'acollida .....	59
5.2.3.	Inserció administrativa .....	61
5.2.4.	Salut i accés als serveis de salut .....	63
5.2.5.	Inserció educativa i formativa .....	65
5.2.6.	Inserció laboral .....	70
5.2.7.	Aprenentatge dels codis socials .....	74
5.2.8.	Transport.....	78
5.2.9.	Coneixement de l'espai d'inserció.....	79
5.2.10.	Interacció amb la comunitat d'acollida .....	80

5.2.11.	Interacció amb connacionals.....	83
5.2.12.	Grau de satisfacció.....	84
5.2.13.	Sentiment de pertinença.....	85
5.2.14.	Emocions .....	86
5.2.15.	Qüestions transversals.....	87
5.3.	<i>Jornades 03 i 04 de juny</i> .....	91
5.3.1.	Grup focal amb administració pública i personal tècnic d'entitats .....	92
5.3.2.	Grup nominal amb administració pública i personal tècnic d'entitats (04/06/2022) .....	94
5.3.3.	Grup nominal amb voluntariat (04/06/2022) .....	97
5.3.4.	Grup de discussió amb famílies beneficiàries (04/06/2022) .....	98
<b>6.</b>	<b>Conclusions</b> .....	<b>100</b>
<b>7.</b>	<b>Recomanacions</b> .....	<b>106</b>
<b>8.</b>	<b>Bibliografia</b> .....	<b>110</b>
<b>9.</b>	<b>Annexos</b> .....	<b>111</b>

## Índex de taules

<i>Taula 1. Programes de reassentament a l'Estat espanyol, 2010-2022*</i> .....	13
<i>Taula 2. Programes de Patrocini Comunitari a l'Estat espanyol</i> .....	13
<i>Taula 3. Actuacions a favor de les persones refugiades. Estratègia Valenciana de Migracions</i> .....	15
<i>Taula 4. Actuacions a favor de les persones refugiades. Pla Valencià d'Inclusió i Cohesió Social</i> .....	16
<i>Taula 5. Etapes del programa pilot Agermanament Comunitari Valencià</i> .....	18
<i>Taula 6. Actors que intervenen a les diferents etapes del programa d'Agermanament Comunitari Valencià</i> .....	20
<i>Taula 7. Edat i sexe de les famílies beneficiàries i el personal tècnic en el moment de l'acollida (octubre 2020)</i> .....	22
<i>Taula 8. Dedicació del voluntariat d'Alaquàs</i> .....	25
<i>Taula 9 Dedicació del voluntariat d'Almassora</i> .....	26
<i>Taula 10. Dedicació del voluntariat de Calp</i> .....	26
<i>Taula 11. Dedicació del voluntariat de Cocentaina</i> .....	27
<i>Taula 12. Dedicació del voluntariat de València</i> .....	27
<i>Taula 13. Comparativa dels models d'acollida a l'Estat espanyol</i> .....	28
<i>Taula 14. Pressupostos anuals i execució per entitat participant</i> .....	32
<i>Taula 15. Graella d'entrevistes realitzades</i> .....	39
<i>Taula 16. Indicadors demogràfics a diferents nivells territorials que abasta l'àrea del projecte pilot</i> .....	45
<i>Taula 17. Nombre de contribuents a la seguretat social en termes d'activitat econòmica als diferents nivells territorials que abasta l'àrea del projecte pilot</i> .....	47
<i>Taula 18. Proporció d'individus de nacionalitat espanyola i estrangera en els diferents nivells territorials que engloba l'àrea del projecte pilot.</i> .....	48
<i>Taula 19. Cinc comunitats estrangeres principals als nivells territorials que abasten l'àrea del projecte pilot</i> .....	50
<i>Taula 20. Persones en risc de pobresa o exclusió social / indicador AROPE (%)</i> .....	51

## Índex de gràfiques

*Gràfica 1. Quadre resum del procés d'integració i les variables implicades..... 37*

*Gràfica 2. Taxa de desocupació sobre la població de 15 a 64 anys ..... 53*

## Llistat d'acrònims

ACCEM	Associació Comissió Catòlica Espanyola de Migracions
ACNUR	Alt Comissionat de les Nacions Unides per als Refugiats
ACV	Agermanament Comunitari Valencià
AROPE	En risc de pobresa i/o exclusió
CAP	Centre d'Atenció Primària
CAR	Centre d'Acollida a Refugiats
CG	Grups Constituents (en el marc del programa de Patrocini Privat de Refugiats del Canadà )
COVID	Coronavirus de la Síndrome Respiratòria Aguda Greu de Tipus 2
CS	Patrocinadors de la Comunitat (en el marc del programa de Patrocini Privat de Refugiats del Canadà)
DOGV	Diari Oficial de la Generalitat Valenciana
ESO	Educació Secundària Obligatòria
EVM	Estratègia Valenciana de les Migracions
GCR	Pacte Mundial sobre els Refugiats
GRSI	Iniciativa Global per al Patrocini de Refugiats
G-5	Grups de Cinc (en el marc del programa de Patrocini Privat de Refugiats del Canadà )
IPC	Índex de Preu de Consum
LAU1	Unitat Administrativa Local
MERGING	Housing for immigrants and community integration in Europe and beyond: strategies, policies, dwellings and governance [Vivenda per a immigrants i integració comunitària en Europa i més enllà: estratègies, polítiques, habitatges i governança]
MISSIM	Ministeri d'Inclusió, Seguretat Social i Migracions
PSR	Programa de Patrocini Privat de Refugiats
PVICs	Pla Valencià d'Inclusió i Cohesió Social
SAH	Titulars de l'Acord de Patrocini (en el marc del programa de Patrocini Privat de Refugiats del Canadà)
SIP	Sistema d'Informació Poblacional
SJM	Servicio Jesuita a Migrantes España
UE	Unió Europea

## 1. Introducció

Aquest document és l'informe d'avaluació del programa *d'Agermanament Comunitari Valencià* de la *Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives* de la *Generalitat Valenciana*. Aquesta constitueix la primera experiència pilot de patrocini comunitari en matèria d'acolliment i integració de persones beneficiàries de protecció internacional que té lloc a la Comunitat Valenciana.

Aquest tipus de programa ha estat implementant-se al Canadà des de finals dels anys setanta. El 20 de setembre de 2016, l'Alt Comissionat de les Nacions Unides per als Refugiats, juntament amb el govern del Canadà, van acordar activar l'anomenada Iniciativa Global per al Patrocini de Refugiats amb la finalitat de promoure el model de Patrocini Comunitari de persones refugiades. A Espanya, la primera experiència d'aquest tipus de programa va tindre lloc al País Basc, l'any 2019. A la Comunitat Valenciana, el programa *Agermanament Comunitari Valencià*, el qual és l'objecte d'aquest informe, es va iniciar el 5 d'octubre de 2020 i va finalitzar el 4 d'octubre de 2022.

L'objectiu dels programes de Patrocini Comunitari és afavorir la participació de la ciutadania en el procés d'acollida i integració de les persones refugiades. Aquests programes poden tindre diferents modalitats. El model canadenc ha estat pioner en establir el Programa de Patrocini Privat de Refugiats (PSR, per les seues sigles en anglès)<sup>1</sup>. Al PSR, la ciutadania pot recolzar programes específics d'atenció a persones refugiades sempre que formen part d'un dels grups següents: a) els Titulars de l'Acord de Patrocini (SAH, per les seues sigles en anglès), format habitualment per organitzacions de caràcter religiós, humanitari i grups etno-culturals; b) els Grups Constituents (CG) autoritzats pels SAH; c) els Grups de Cinc (G-5), formats per cinc o més ciutadans canadencs o residents permanents; i finalment d) els grups de Patrocinadors de la Comunitat (CS), formats per organitzacions, associacions o empreses. Els G-5 i els CS poden elegir a les persones que volen patrocinar sempre que hagen estat reconegudes com a refugiades per l'ACNUR o per algun altre estat. Els patrocinaris han de

---

<sup>1</sup> Per conèixer les diferents modalitats de Patrocini Comunitari al Canadà pot consultar-se la informació en línia a <https://www.canada.ca/en/immigration-refugees-citizenship/corporate/publications-manuals/guide-private-sponsorship-refugees-program.html>

garantir tota l'ajuda emocional, social i financera necessàries per afavorir l'acollida i integració dels nouvinguts.

A la Comunitat Valenciana, amb el programa *Agermanament Comunitari Valencià*, s'ha promogut un programa pilot de Patrocini Comunitari que difereix en certa manera del model canadenc i en el qual ha estat clau la coordinació, la coresponsabilitat i el treball conjunt dels següents agents: 1) entitats socials; 2) els grups de suport local; 3) l'ACNUR; i 4) la administració pública d'àmbit local, autonòmic i nacional. Val a dir que les esmentades entitats socials, a més, s'han encarregat de preparar i implementar un projecte d'acolliment i integració. La composició del grup d'agents que hi participen i el fet que les comunitats locals no poden seleccionar les persones beneficiàries del programa constitueixen les principals diferències del model Patrocini Comunitari desplegat en el programa d'*Agermanament Comunitari Valencià* respecte del model canadenc.

En el context actual en què es conjuguen diferents crisis humanitàries amb milions de persones forçades a abandonar els seus països i sol·licitar la protecció internacional, calen recursos i programes efectius. El patrocini comunitari respecte d'altres formats de programes d'acolliment de persones refugiades obri la porta a la participació de les comunitats locals. A més, la possibilitat de jugar diferents modalitats de Patrocini Comunitari permet incrementar tant el nombre de persones que hi accedeixen (patrocinats) com el nombre de ciutadans que participen de manera directa (patrocinadors)<sup>2</sup>. Al present document es duu a terme l'avaluació d'este programa pilot amb la finalitat d'aportar informació rellevant que permeta de valorar el seu potencial per ser replicat.

Pel que fa a l'avaluació del programa que presentem ací, la investigació va començar en el marc del projecte europeu MERGING (*Housing for immigrants and community integration in Europe and beyond: strategies, policies, dwellings and governance*) durant l'any 2021. En 2022 es va establir un contracte d'investigació entre la Conselleria

---

<sup>2</sup> Més de 350.000 persones han estat acollides per patrocinadors privats al Canadà des de l'any 1979 fins a l'any 2020, per a més informació pot consultar-se en línia a <https://www.canada.ca/en/immigration-refugees-citizenship/news/2023/02/government-of-canada-increases-sponsorship-opportunities-for-sponsorship-agreement-holders.html>



d'Igualtat i Polítiques Inclusives de la Generalitat Valenciana i la Universitat de València, del qual aquest informe és el producte final.

Durant els mesos entre la signatura del contracte i el moment en què aquest informe s'ha acabat de redactar, s'han dut a terme diferents actuacions, entre elles la implicació de part de l'equip d'investigació en les sessions participatives celebrades en juny de 2022 en la seu del Servicio Jesuita a Migrantes de la Ciutat de València i el desenvolupament de diferents entrevistes amb les persones implicades en el programa avaluat. En total s'han dut a terme 47 entrevistes amb l'equip tècnic, el voluntariat i les famílies beneficiàries, la qual cosa suposa més de 26 hores de converses amb l'equip d'investigació, que han sigut transcrites per a la seua anàlisi.

Aquest informe consta d'un apartat descriptiu del programa avaluat; un xicotet capítol teòric sobre la qüestió -central en el programa- de la integració; un capítol metodològic on es detallen les tècniques que s'han dut a terme; un capítol dedicat a l'anàlisi dels resultats, tant de les entrevistes com de les tècniques grupals implantades en les sessions de convivència celebrades el mes de juny de 2022; les conclusions; una sèrie de recomanacions a la llum del que s'ha pogut observar durant el transcurs del treball de camp; i, per últim, uns annexos amb els guions utilitzats per a les entrevistes.

## 2. El programa d'*Agermanament Comunitari Valencià*

En tractar-se d'un programa d'acolliment de persones refugiades aquest apartat comença fent referència al context actual del desplaçament forçós al món i al nombre de persones que sol·licitants de protecció internacional. Posteriorment s'exposen les experiències de patrocini comunitari a l'Estat espanyol. Finalment es presenten els orígens del programa *Agermanament Comunitari Valencià*, el lligam que té amb l'Estratègia Valenciana de Migracions i amb el Pla Valencià d'Inclusió i Cohesió Social, els objectius i les fases, els actors involucrats, i les famílies beneficiàries. També s'hi expliquen els recursos i serveis que el programa ha garantit en contrast al que ofereix el model d'acollida nacional de protecció internacional. Hi ha, a més, una anàlisi de la governança que ha regit durant el desplegament i seguiment del programa, el pressupost que s'ha utilitzat i l'execució del mateix, i finalment les reunions de seguiment que hi ha hagut.

### *2.1.El desplaçament forçós a nivell internacional*

El desplaçament forçós com a conseqüència dels conflictes armats, la persecució i les violacions dels drets humans continua incrementant-se anualment. Un total de 89,3 milions de persones estaven desplaçades a la força a finals de l'any 2021, de les quals 21,3 milions eren persones refugiades<sup>3</sup> sota la protecció de l'Alt Comissionat de les Nacions Unides per als Refugiats (ACNUR)<sup>4</sup>. Durant l'any 2022 el nombre de persones desplaçades ha augmentat considerablement arran del conflicte armat de Ucraïna. Es calcula que 7.996.573 persones han fugit cap a Europa des de l'inici de la guerra el 24 de febrer de 2022, de les que un total de 4.952.938 persones han rebut la protecció temporal o estan sota l'empara d'altres programes nacionals<sup>5</sup>.

Tenint en compte les dades assenyalades, es constata que el desplaçament forçós suposa un important desafiament a nivell internacional. Cal garantir l'assistència i la protecció de milions de persones que s'han vist compel·lides a fugir del seu país. Per fer-hi front,

---

<sup>3</sup> La Convenció de Ginebra sobre l'Estatut dels Refugiats de 1951 estableix la definició de persona refugiada al seu article 1.A.2, considerant que ho és "la persona que a causa de fundats temors de ser perseguida per motius de raça, religió, nacionalitat, pertinença a determinat grup social o opinions polítiques, es troba fora del país de la seua nacionalitat i no pot o, a causa d'aquests temors, no vol acollir-se a la protecció de tal país; o que, mancant de nacionalitat i trobant-se, a conseqüència de tals esdeveniments, fora del país on abans tingués la seva residència habitual, no pugui o, a causa d'aquests temors, no vulgui tornar a ell."

<sup>4</sup> Les xifres sobre el desplaçament forçós poden consultar-se a l'informe d'ACNUR (2021).

<sup>5</sup> Les dades sobre el desplaçament forçós arran de la guerra d'Ucraïna poden consultar-se a <https://data.unhcr.org/es/situations/ukraine>

és necessari un treball conjunt i coordinat dels organismes internacionals amb els actors supranacionals, nacionals, regionals i locals.

En el marc de les Nacions Unides és fonamental el treball que realitza l'oficina de l'Alt Comissionat de les Nacions Unides per als Refugiats (ACNUR) proporcionant protecció internacional a les persones refugiades i buscant solucions duradores a la seua situació. Les solucions que promou són: la integració local, la repatriació voluntària i el reassentament. Aquest últim consisteix en el trasllat de refugiats des del país d'asil on es troben, i en el que no poden integrar-se en condicions de seguretat i dignitat, a un tercer país que ha acordat admetre'ls. ACNUR identifica les persones que necessiten ser reasentades basant-se en criteris de risc (necessitats de protecció legal i/o física, supervivents de violència i/o tortura, necessitats mèdiques, xiquetes i dones en situació de risc, reunificació familiar, xiquets i adolescents en situació de risc i absència de perspectives de solucions duradores alternatives); i, en nivells de prioritat (d'emergència, urgent i normal)<sup>6</sup>. ACNUR va presentar als estats un total de 116.481 sol·licituds de reasentament l'any 2022. Finalment van estar reasentades 58.457 persones en 25 països<sup>7</sup>. Aquestes xifres contrasten enormement amb les necessitats de reasentar un total de 1.473.156 l'any 2022, segons l'estimació realitzada pel Projecte Global de Necessitats de Reasentament. La solidaritat entre els estats i la voluntat d'aquests d'incrementar anualment les quotes de reasentament són imprescindibles per garantir una vida digna a les persones refugiades. De la mateixa manera, la implicació directa de la societat civil com a part activa en el procés d'integració de les persones refugiades, a través dels programes de patrocini comunitari, emergeix com una via complementària per afavorir el trasllat de les persones refugiades a un tercer país.

A més del treball que realitzen les organitzacions internacionals, per a garantir la protecció internacional dels refugiats són clau els acords que promouen el treball coordinat de múltiples actors. En aquest sentit cal destacar els següents:

- a) La Iniciativa Global per al Patrocini de Refugiats (*Global Refugee Sponsorship Initiative*; GRSI en les seues sigles en anglès). ACNUR i el Govern del Canadà

---

<sup>6</sup> Per ampliar la informació sobre el treball d'ACNUR en matèria de reasentament pot consultar-se el [Manual de Reasentament d'ACNUR](#) i l'[Estratègia Triennal \(2019-2021\) sobre Reasentament i Vies Complementàries](#).

<sup>7</sup> Per ampliar la informació sobre les dades de reasentament d'ACNUR pot consultar-se [https://www.unhcr.org/resettlement-data.html#\\_ga=2.50704361.1162964309.1674852989-1683824103.1673601436](https://www.unhcr.org/resettlement-data.html#_ga=2.50704361.1162964309.1674852989-1683824103.1673601436)

signaren un acord per activar la iniciativa el 20 de setembre de 2016. El seu objectiu és fomentar i recolzar la creació de programes de patrocini comunitari de refugiats arreu del món<sup>8</sup>.

- b) El Pacte Mundial sobre els Refugiats (*Global Compact for Refugees*; GCR en les seues sigles en anglès) aprovat per l'Assemblea General de les Nacions Unides el 17 de desembre de 2018. Un dels seus objectius principals és facilitar l'accés dels refugiats a solucions duradores, entre les quals, la del reassentament; i, a vies complementàries de protecció, com són els programes de patrocini privat o comunitari, addicionals al reassentament, seguint el model de la GRSI. Cal assenyalar que ACNUR té un paper destacat en la implementació i el seguiment del GCR.

La implicació dels diferents actors és necessària per afavorir la implementació d'aquests dos acords. De la mateixa forma, realitzar el seu seguiment i avaluació facilitarà l'establiment de millores en els programes de reassentament a nivell mundial.

## 2.2. Programes de Patrocini Comunitari a l'Estat espanyol

L'any 2022 un total de 118.842 persones sol·licitaren protecció internacional a Espanya, de les quals 7.258 (6,11%) ho feren a la Comunitat Valenciana. La legislació vigent en matèria d'asil és la Llei 12/2009, de 30 d'octubre, reguladora del dret d'asil i de la protecció subsidiària. L'objecte de la llei és establir “els termes en què les persones nacionals de països no comunitaris i les apàtrides podran gaudir en Espanya de la protecció internacional constituïda pel dret d'asil i la protecció subsidiària, així com el contingut d'aquesta protecció internacional”.

La llei d'asil estableix un sistema nacional d'acollida per als sol·licitants i beneficiaris de protecció internacional que no tinguen recursos econòmics<sup>9</sup>. El sistema d'acollida s'articula en tres fases: valoració inicial i derivació, acollida i autonomia<sup>10</sup>. Les persones reassentades a Espanya també accedeixen al sistema nacional d'acollida.

---

<sup>8</sup> Per conèixer la GRSI es pot consultar la informació a <https://refugeesponsorship.org/>

<sup>9</sup> Articles 30 i 31 de la Llei 12/2009, de 30 d'octubre, reguladora del dret d'asil i de la protecció subsidiària.

<sup>10</sup> El sistema d'acollida es regula al reglament de la llei d'asil aprovat pel [Reial Decret 220/2022, de 29 de març de 2022](#).

De la mateixa manera, la llei d'asil estableix a la disposició addicional primera com ha de dur-se a terme el reassentament de les persones refugiades a Espanya, indicant que:

*El marc de protecció previst en la present Llei serà aplicable a les persones acollides a Espanya en virtut de programes de Reassentament elaborats pel Govern de la Nació, en col·laboració amb l'Alt Comissionat de les Nacions Unides per als Refugiats, i, en el seu cas, altres Organitzacions Internacionals rellevants. El Consell de Ministres, a proposta dels Ministres de l'Interior i de Treball i Immigració, sentida la Comissió Interministerial d'Asil i Refugi, acordarà anualment el nombre de persones que podran ser objecte de reassentament a Espanya en virtut d'aquests programes. Els refugiats reassentats a Espanya tindran el mateix estatut que els refugiats reconeguts en virtut de les disposicions de la present Llei.*

Des de l'entrada en vigor de la llei d'asil s'han aprovat els següents programes de reassentament a Espanya:

*Taula 1. Programes de reassentament a l'Estat espanyol, 2010-2022\**

Quota de reassentament aprovada	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022
	75	100	30	100	130	724	725	1.000	1.200	1.200	1.200	1.200	1.200

\* El nombre de persones refugiades reassentades a Espanya no necessàriament coincideix amb la quota anual aprovada.  
Font: Elaboració pròpia a partir dels Acords del Consell de Ministres del Govern d'Espanya

Tenint en compte tant les recomanacions del GCR en matèria de reassentament com els models de patrocini comunitari que promou la GRSI (adaptats al context espanyol), s'han implementat els següents programes a Espanya.

*Taula 2. Programes de Patrocini Comunitari a l'Estat espanyol*

Programa	Àmbit territorial	Convenis signats
<i>Auzolana II</i> Iniciat a l'any 2019 Durada: 2 anys	País Basc	<a href="https://www.boe.es/boe/dias/2019/07/22/pdfs/BOE-A-2019-10742.pdf">https://www.boe.es/boe/dias/2019/07/22/pdfs/BOE-A-2019-10742.pdf</a>
<i>Prórroga d'Auzolana II</i> Prorrogat l'any 2021 Durada: 2 anys		<a href="https://www.boe.es/boe/dias/2021/08/04/pdfs/BOE-A-2021-13376.pdf">https://www.boe.es/boe/dias/2021/08/04/pdfs/BOE-A-2021-13376.pdf</a>
<i>Agermanament Comunitari Valencià</i> Iniciat a l'any 2020 Durada: 2 anys	Comunitat Valenciana	<a href="https://www.boe.es/boe/dias/2021/03/23/pdfs/BOE-A-2021-4558.pdf">https://www.boe.es/boe/dias/2021/03/23/pdfs/BOE-A-2021-4558.pdf</a> <a href="https://dogv.gva.es/datos/2021/03/31/pdf/2021_3115.pdf">https://dogv.gva.es/datos/2021/03/31/pdf/2021_3115.pdf</a>
<i>Somos</i> Iniciat a l'any 2021 Durada: 2 anys	Comunitat Foral de Navarra	<a href="https://www.boe.es/boe/dias/2021/12/04/pdfs/BOE-A-2021-20098.pdf">https://www.boe.es/boe/dias/2021/12/04/pdfs/BOE-A-2021-20098.pdf</a>

Font: Elaboració pròpia

## 2.3. Agermanament Comunitari Valencià

### 2.3.1. Orígens i descripció

La valoració positiva del programa de patrocini comunitari Auzolana II del País Basc (primer programa pilot) va ser fonamental en la decisió del Ministeri de Treball, Migració i Seguretat Social d'implementar aquest tipus de projecte en altres comunitats autònomes. La Secretaria d'Estat de Migracions, a través de la Direcció General d'Inclusió i Atenció Humanitària, amb el suport d'ACNUR-Espanya, va elaborar una proposta inicial per a la creació d'un segon projecte pilot a la Comunitat Valenciana. Aquesta proposta va ser presentada a la Vicepresidència i Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives de la Generalitat Valenciana.

Atenent a dita sol·licitud, el Ministeri d'Inclusió, Seguretat Social i Migracions, la Generalitat Valenciana, a través de la Vicepresidència i Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives, ACNUR-Espanya i les entitats socials Servicio Jesuita a Migrantes España, Cáritas Orihuela-Alicante, Cáritas Segorbe-Castellón i Cáritas Valencia signaren un conveni el 8 de març de 2021 per desenvolupar una experiència pilot de patrocini comunitari en matèria d'acollida i integració de persones beneficiàries de protecció internacional a la Comunitat Valenciana.

El conveni està en consonància amb l'Estratègia Valenciana de les Migracions (EVM)<sup>11</sup>, en la que s'estableixen actuacions en matèria d'integració (accés a una renda d'inclusió i l'habitatge) destinades a les persones refugiades que es troben a la Comunitat Valenciana. Algunes de les actuacions previstes són:

---

<sup>11</sup> L'Estratègia Valenciana de Migracions 2021-2026 va ser aprovada en la reunió de la Comissió Mixta per al Desenvolupament de l'Estratègia Valenciana de Migracions 2021-2026, celebrada el 17 de desembre de 2020 (Generalitat Valenciana, 2021).

*Taula 3. Actuacions a favor de les persones refugiades. Estratègia Valenciana de Migracions*

<b>Línia</b>	<b>Objectius operatius</b>	<b>Actuació</b>
Línia estratègica 1. Desenvolupar un marc institucional que responga de manera eficient a la realitat migratòria en la Comunitat Valenciana.	1.1. Adaptar la normativa a la realitat migratòria en la Comunitat Valenciana.	1.1.4. Regulació reglamentària d'un procediment d'urgència per a la tramitació de la Renda Valenciana d'Inclusió a les persones refugiades.
Línia estratègica 3. Facilitar a la població migrant l'accés a l'ocupació i un habitatge digne.	3.2. Establir les condicions adequades per a que la població migrant puga accedir a un habitatge digne	3.2.4. Estudi de fórmules per a destinar un percentatge del parc d'habitatge públic a persones refugiades i sol·licitants de protecció internacional.
		3.2.7. Convenis amb els col·legis d'advocats i amb entitats del Tercer Sector perquè presten orientació i assessorament legal sobre l'accés a l'habitatge a persones en situació de vulnerabilitat o exclusió social, especialment a les persones migrants, refugiades i apàtrides.
Línia estratègica 5. Impulsar un model de convivència i interculturalitat per a tota la ciutadania valenciana.	5.2. Millorar el coneixement sobre migracions i participació en xarxes de treball.	5.2.6. Implantació i avaluació d'una experiència pilot de Patrocini Comunitari per al reassentament de famílies refugiades.

Font: Elaboració pròpia a partir del document aprovat per la Comissió Mixta per al Desenvolupament de l'Estratègia Valenciana de Migracions 2021-2026.

De la mateixa manera, el Pla Valencià d'Inclusió i Cohesió Social (PVICS)<sup>12</sup> també preveu actuacions a favor de les persones refugiades en àmbits com són la inclusió sociolaboral i la salut:

<sup>12</sup> El Pla Valencià d'Inclusió i Cohesió Social s'estableix per al període comprés entre 2017 i 2022 i es pot consultar en el següent enllaç <https://inclusio.gva.es/documents/610754/167310235/PVICS+Valencia%CC%80.pdf/7f16edd1-f24f-41eb-9b8f-292b9d53bb28>.

Taula 4. Actuacions a favor de les persones refugiades. Pla Valencià d’Inclusió i Cohesió Social

Línia	Objectius Operatius	Actuació
Línia Estratègica 1. Inclusió sociolaboral – accés a l’ocupació	1. Impulsar la inclusió sociolaboral a través de l’ocupació de les persones més vulnerables.	17. Fomentar la inserció laboral de les persones desocupades, inscrites com a demandants d’ocupació en els centres SERVEF d’Ocupació de la Generalitat, que pertanyen a col·lectius de difícil inserció laboral i/o en risc d’exclusió (persones que tinguen reconeguda la condició de refugiat) mitjançant suport personalitzat i la realització d’itineraris personalitzats d’inserció que inclouen actuacions d’orientació i desenvolupament de competències personals, actuacions de formació i pràctiques en empreses.
Línia Estratègica 3. 3.3. Salut	1. Garantir l’equitat d’accés als recursos sanitaris al conjunt de la població i avançar cap a un sistema valencià de salut inclusiu: intercultural, acollidor, amb capacitat per a gestionar la diversitat de les persones ateses i obert a la participació i creació d’espais de convivència des dels serveis i programes de salut.	10. Promoure, amb l’objecte de reduir les desigualtats socials en matèria de salut, la coordinació de les actuacions de promoció de la salut i prevenció de les malalties de la infància i l’adolescència, prestant especial atenció a la població més vulnerable (persones refugiades o asilades). 15. Donar suport a les entitats del tercer sector d’acció social i realitzar, en col·laboració amb aquestes entitats, programes d’atenció sanitària – preventiva i assistencial– i de rehabilitació de persones en situació de major vulnerabilitat: persones refugiades.
Línia Estratègica 3. 3.3. Salut	3. Establir estratègies de promoció de la salut i prevenció específiques per a atendre persones en situació de vulnerabilitat o exclusió social, que reforcen els factors protectors de la salut relacionats amb les condicions de vida, el desenvolupament de les capacitats individuals i comunitàries, i l’adquisició d’habilitats per a la vida.	39. Promoure, en col·laboració amb la Vicepresidència i Conselleria d’Igualtat i Polítiques Inclusives i el tercer sector d’acció social, la posada en marxa de programes que, centrats en la població migrant, tinguen com a objectius els següents: a. Prevenir i promocionar la salut entre la població migrant i refugiada, amb especial atenció als programes preventius de salut sexual i reproductiva, i els referits a la vacunació infantil.

Les actuacions previstes tant a l’EVM com al PVICs afavoreixen l’acollida i la integració de les persones refugiades reassentades a Espanya que han estat beneficiàries del programa pilot *Agermanament Comunitari Valencià*.

### 2.3.2. Objectius i etapes del programa

El funcionament del programa significava donar acollida a 5 famílies sirianes procedents dels camps de refugiats del Líban, la qual cosa representava, en total, a 23 persones. Els objectius primaris del projecte pilot estan alineats amb les recomanacions establertes al GCR, així com amb les de l’esmentada iniciativa GRSI, sent els següents:



- Contribuir a la millora de les responsabilitats compartides, en expandir l'ús del Patrocini Comunitari com una via per a les persones refugiades amb necessitats de protecció i de solucions.
- Encoratjar l'expansió del reassentament, enfortint les capacitats dels estats, dels actors de la societat civil, i la ciutadania, per a llançar programes de Patrocini Comunitari.
- Brindar un vehicle que mobilitze a la ciutadania en directe suport de les persones refugiades i encoratjar un debat polític més ampli que done suport a la protecció de les persones refugiades.

L'objectiu específic del programa pilot *Agermanament Comunitari Valencià* és testar un model d'intervenció, complementari al del programa estatal d'acollida i d'integració de protecció internacional, en el que és clau la participació activa de la ciutadania (mitjançant el grup de suport local). Aquest involucrament directe de la societat civil permet afavorir la integració i la consecució de l'autonomia de les persones beneficiàries del projecte pilot.

El programa pilot *Agermanament Comunitari Valencià* ha tingut una durada de dos anys. Les persones beneficiàries van arribar a Espanya el 24 de setembre de 2020. El programa es va iniciar el 5 d'octubre de 2020 i va finalitzar el 4 d'octubre de 2022. L'inici del programa es va ajornar com a conseqüència de la COVID, alterant els plans d'arribada de les famílies, de formació del voluntariat i d'atenció primerenca. En certa manera, també va suposar que el programa pilot s'implantara de manera precipitada, qüestió analitzada al present informe.

Les etapes seguides per a la seua configuració i implementació han estat les següents:

Taula 5. Etapes del programa pilot Agermanament Comunitari Valencià

Etapa prèvia d'identificació, informació i derivació	Etapa de Patrocini Comunitari		
	Acolliment inicial	Desplegament de l'experiència pilot Inici: 5.10.2020 Fi: 4.10.2022	Autonomia Inici: 5.10.2022
<ul style="list-style-type: none"> <li>- ACNUR selecciona a les persones refugiades procedents de Síria que es troben al Líban amb necessitat de ser reasentades.</li> <li>- El Ministeri d'Inclusió, Seguretat Social i Migracions entrevista a les persones refugiades prèviament seleccionades i valora quin és el perfil més idoni per a participar al programa de reasentament.</li> <li>- Les persones que accepten ser reasentades a Espanya reben informació i orientació prèvia al viatge.</li> <li>- El Ministeri de l'Interior gestiona la documentació necessària per a les persones reasentades beneficiàries de la protecció internacional.</li> <li>- Les entitats socials que participen al programa pilot valencià conformen els grups de suport local.</li> <li>- ACNUR realitza sessions de formació sobre el patrocini comunitari amb representants de l'administració valenciana i local, les entitats socials signatàries del conveni del programa d'Agermanament Comunitari Valencià i els grups de suport local.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Arribada de les famílies beneficiàries a Espanya el 24 de setembre de 2020 en el marc del programa anual de reasentament de 2018.</li> <li>- Posterior desplaçament de les famílies a la Comunitat Valenciana en qualitat de beneficiàries del programa pilot <i>Agermanament Comunitari Valencià</i>.</li> <li>- Recepció i derivació de les famílies als municipis on es desenvoluparà el programa pilot.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Les entitats socials que participen al projecte pilot:                             <ul style="list-style-type: none"> <li>- dissenyen, implementen i fan el seguiment (informes trimestrals) de cadascun dels 5 projectes d'acollida i integració;</li> <li>- coordinen i recolzen els grups de suport local.</li> </ul> </li> <li>El programa pretén promoure l'autonomia de les persones beneficiàries.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Suport informal d'entitats i voluntariat participant en el programa.</li> </ul>

Font: Elaboració pròpia

### 2.3.3. Actors

La coordinació interadministrativa a nivell estatal i regional és essencial per al desenvolupament adequat del projecte pilot. De la mateixa manera, a nivell local, és clau el treball de les entitats socials que formen part del projecte, dels grups de suport local, així com de les administracions públiques municipals. La integració satisfactòria dels beneficiaris del projecte depèn de la creació de xarxes d'aquests actors. Els actors que participen al programa pilot *Agermanament Comunitari Valencià* són<sup>13</sup>:

<sup>13</sup> Les funcions de cadascun dels actors que participa al programa d'*Agermanament Comunitari Valencià* estan especificades al Conveni subscrit per a desenvolupar en la Comunitat Valenciana una experiència pilot de patrocini comunitari en matèria d'acolliment i integració de persones beneficiàries de protecció internacional publica al [DOCV el 31 de març de 2021](#).

- El govern d'Espanya: és responsable del sistema d'acollida i integració de sol·licitants i beneficiaris de protecció internacional. La seua participació es realitza a través de la Secretaria d'Estat de Migracions del Ministeri d'Inclusió, Seguretat Social i Migracions i de la seua Direcció General d'Inclusió i Atenció Humanitària.
- Vicepresidència i Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives de la Generalitat Valenciana: té capacitat i competència per a articular processos d'acollida i integració de persones sol·licitants i beneficiàries de protecció internacional. La seua participació es canalitza a través de la seua Direcció General d'Igualtat en la Diversitat.
- ACNUR-Espanya: promou l'experiència pilot i dona el seu suport institucional en el seu desenvolupament.
- Entitats socials: són responsables de promoure l'experiència pilot, sent les mateixes: el Servicio Jesuita a Migrantes España, Cáritas Orihuela-Alicante, Cáritas Segorbe-Castellón i Cáritas Valencia. Aquestes entitats són les encarregades de conformar els grups de suport local. També elaboren, implementen i fan el seguiment dels projectes d'acollida i integració. Estos projectes es desenvolupen a través d'itineraris individualitzats d'intervenció per a cadascuna de les persones beneficiàries del programa pilot. Tota aquesta organització, centrada en les entitats i amb una implicació clara de l'administració, s'allunya del concepte primer de Patrocini Comunitari tal com s'entén al Canadà, és a dir, amb una participació pràcticament en exclusiva de la societat civil i d'individus a títol particular. Originàriament es va fer una valoració del context espanyol i es va creure que aquest model mixt seria l'opció més factible per a desenvolupar el programa, i així s'ha implantat també en diferents territoris espanyols com ara el País Basc i Navarra abans i després de l'inici d'ACV respectivament.
- Els grups locals de patrocini comunitari (grups de suport local): conformats per persones voluntàries de les diferents entitats socials. La seua participació està coordinada per les entitats esmentades. Reben formació sobre el patrocini comunitari d'ACNUR abans de l'arribada dels beneficiaris a Espanya. Aquests grups tenen una relació directa amb les persones beneficiàries del programa i són clau per a facilitar la seua integració als municipis d'acollida.

- Els ajuntaments dels municipis on s'estableixen les persones beneficiàries: faciliten el desenvolupament del projecte d'acollida i integració a l'entitat social i al grup de suport local de cada municipi.

*Taula 6. Actors que intervenen a les diferents etapes del programa d'Agermanament Comunitari Valencià*

Àmbit internacional	Àmbit nacional	Àmbit autonòmic	Àmbit local		
			Entitats del Tercer Sector	Grups locals de patrocini comunitari	Ajuntaments
ACNUR	Ministeri d'Inclusió, Seguretat Social i Migracions.  ACNUR-Espanya	Vicepresidència i Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives de la Generalitat Valenciana	Servicio Jesuita a Migrantes España a Alaquàs i València. Cáritas Orihuela-Alicante a Calp. Cáritas Segorbe-Castellón a Almassora. Cáritas Valencia a Cocentaina	5 grups conformats en cadascun dels municipis on viu la població beneficiària	València Alaquàs Almassora Cocentaina Calp

Font: elaboració pròpia

#### 2.3.4. Beneficiaris

El projecte ha acollit a 5 famílies (23 persones) nacionals de Síria i provinents del Líban (primer país d'acollida). ACNUR va dur a terme la identificació de les famílies amb necessitat de ser reasentades des del Líban en base a uns criteris de risc (persones amb risc legal i/o físic, supervivents de tortura, dones i xiquetes amb risc, casos mèdics...). Posteriorment, el Ministeri d'Interior filtra les famílies que finalment seran candidates al reasentament. Finalment, el Ministeri d'Inclusió, Seguretat Social i Migracions, mitjançant entrevistes, selecciona les famílies que poden ser ateses en el programa de patrocini comunitari i fa una sèrie de propostes en termes de l'àmbit d'inclusió més propici per a la família. En concret, la Secretaria d'Estat de Migracions, a través de la Direcció General d'Inclusió i Atenció Humanitària, va remetre una proposta de casos per participar en l'experiència pilot a la Vicepresidència i Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives de la Generalitat Valenciana. Les famílies havien estat seleccionades del contingent de persones del Programa Nacional de Reasentament d'Espanya de 2018.

Les persones beneficiàries del programa pilot van arribar a Madrid el 24 de setembre de 2020. Posteriorment, les famílies destinades a València i Alaquàs van ser derivades al Centre d'Acollida a Refugiats de Mislata, les famílies de Cocentaina i Calp a habitatges d'ACCEM a Alacant i la família d'Almassora a un habitatge de Creu Roja a Castelló. Una vegada arribats als recursos residencials de primera acollida, van conèixer als representants de les entitats socials del programa pilot. Finalment, els beneficiaris van ser reubicats als següents municipis de la Comunitat Valenciana: 1 família de 5 membres a València; 1 família de 5 persones a Alaquàs; 1 família de 5 membres a Almassora; 1 família de 4 persones a Cocentaina; i 1 família de 4 beneficiaris a Calp (al si d'esta família ha nascut un nou membre durant la implementació del programa pilot).

Les persones refugiades reassentades són beneficiàries de protecció internacional a Espanya. En aquest sentit, els beneficiaris del programa pilot d'*Agermanament Comunitari Valencià* tenen reconeguts els drets establerts en la Convenció de Ginebra sobre l'Estatut dels Refugiats de 1951, en la normativa vigent en matèria d'estrangeria i immigració espanyola, així com en la normativa de la Unió Europea<sup>14</sup>. Entre d'altres cal destacar els següents:

- La protecció contra la devolució (principi de *non-refoulement*) en els termes establerts en els tractats internacionals signats per Espanya.
- L'autorització de residència i treball permanent, en els termes que estableix la Llei orgànica 4/2000, d'11 de gener, sobre drets i llibertats dels estrangers a Espanya i la seua integració social.
- L'accés als serveis públics d'ocupació.
- L'accés a l'educació, a l'assistència sanitària, a l'habitatge, a l'assistència social i serveis socials.

Pel que fa al perfil de les persones beneficiàries, com es pot observar a la taula 7 totes elles eren famílies encapçalades per una mare i un pare i dos o tres fills i filles. Pel que fa a les edats, quatre dels cinc pares tenen 35 anys o més, fins a un màxim de 47 anys en el cas de València. El pare més jove té 25 anys. Pel que fa a les mares, les edats oscil·len entre els 28 i els 41 anys, amb l'excepció de Calp, amb la mare més jove, de només 21

---

<sup>14</sup> A l'article 36 de la Llei 12/2009, de 30 d'octubre, reguladora del dret d'asil i de la protecció subsidiària s'estableixen quins són els efectes de la concessió del dret d'asil o de protecció subsidiària.

anys. Els fills i filles tenen entre 1 i 21 anys, amb la qual cosa, les demandes, oportunitats i obligacions que tenen són molt diferents d'uns als altres.

*Taula 7. Edat i sexe de les famílies beneficiàries i el personal tècnic en el moment de l'acollida (octubre 2020)*

	Família*	Entitat**
Almassora	28♀, 35♂, 8♀, 6♀, 4♀	2PT (1♀, 1♂)
Alaquàs	32♀, 38♂, 14♀, 11♂, 4♂	2 PT (1♀, 1♂)
València	41♀, 47♂, 21♀, 19♂, 14♂	2 PT (1♀, 1♂)
Calp	21♀, 25♂, 3♀, 1♂ ***	2 PT (2♀)
Cocentaina	37♀, 40♂, 17♂, 5♂	2 PT (2♀)

\*♂: home; ♀: dona.

\*\*PT: Personal Tècnic

\*\*\* Als 10 mesos d'arribar naix una xiqueta en aquest nucli familiar.

Com s'ha dit anteriorment, es tracta de famílies procedents de Síria, assentades durant anys al Líban. Totes elles han patit les conseqüències de la guerra i de viure en un país aliè que, a més, discrimina la població siriana i la considera ciutadania de segona, cosa que han relatat les famílies en les entrevistes obertament. Això genera en algunes famílies una sensació de desconfiança en diferents sentits: a eixir de casa, a deixar-se acompanyar pel voluntariat o a comunicar-se amb la nova societat que els envolta. Malgrat tot, els informes de seguiment de les entitats participants en el programa destaquen una bona disposició i una actitud positiva de les famílies.

Val a dir que una de les famílies, inicialment dirigida al programa de reassentament estatal, va ser transferida a última hora -i sense una preparació prèvia- al programa d'*Agermanament Comunitari Valencià*. Aquesta família va viure l'acompanyament d'una manera negativa des del començament del programa, tal com es relata en el primer informe de seguiment redactat per l'entitat al seu càrrec. Alguns dels problemes que van sorgir van ser la desconfiança, la no comprensió del programa i, també, la comparació amb el programa de reassentament estatal on estaven assignats en un principi, molt més lax, i que coneixien perquè mantenien contacte amb les famílies que havien viatjat en el mateix avió des del Líban. Aquestes circumstàncies, unides a altres qüestions personals, han dificultat que aquesta família tinguera un desenvolupament normal en el programa, i

ha finalitzat la seua estada en el programa uns mesos abans que els seus companys, amb constants estira-i-arronses amb l'entitat, els quals han afectat també emocionalment el voluntariat i el personal tècnic implicat en aquest programa local.

Una altra de les famílies acollides va viure un problema de violència de gènere que afectava a la convivència entre els seus membres, problema que s'havia detectat prèviament a la seua eixida del Líban. Només tres mesos després de la seua arribada al programa, la mare va exterioritzar el seu desig de separar-se del marit, qüestió que ja havia intentat a Síria però que havia abandonat per les pressions socials rebudes. Això també ha estat determinant en el procés d'acollida de la família, atès que el pare, identificat amb el model *breadwinner* de divisió sexual del treball, va marxar de la llar familiar i això va forçar en certa manera el fill major a convertir-se en la persona que s'havia d'encarregar de portar la família avant.

Les dues famílies a què ens referíem anteriorment són les que han tingut un recorregut menys satisfactori tant en termes d'integració com en la seua relació amb el programa. En el primer cas se'ls dona de baixa en el programa perquè havien assolit l'autonomia, malgrat que només treballava l'home; mentre que la dona no ha tingut cap experiència laboral des de la seua arribada. Això, a més, ha generat tensions entre la família i l'equip tècnic, que es veuen reflectides en els darrers informes trimestrals de seguiment. Cal afegir que, a més de tensions, s'han produït situacions que han vorejat la il·legalitat que els equips tècnics han hagut d'anar sortejant amb l'ajuda dels serveis socials i, en algun cas, de les forces i cossos de seguretat. En el segon cas, tot i haver seguit els itineraris de formació lingüística i laboral marcats per l'entitat, acaben la seua participació en el programa sense una experiència laboral i amb la necessitat urgent de trobar una llar on viure.

Pel que fa a les tres famílies restants, els informes trimestrals de seguiment són més positius i els resultats molt més esperançadors. Parlen d'autonomia i d'integració socioeconòmica i laboral, de plans de viatges i, fins i tot en un cas, de plans de compra d'habitatge en el municipi on s'han establert, potser l'indicador més clar de l'alt nivell d'integració que ha assolit la família. Malgrat tot, alguns aspectes no han estat del tot coberts, com és el cas de l'experiència laboral de les dones: només una dona de les cinc famílies ha pogut treballar, i es tracta d'una persona amb un nivell d'estudis elevat, previ

a la seua arribada al programa. La qüestió del carnet de conduir també ha estat un escull per a les persones participants en el programa, donat que només una família ha pogut aconseguir durant el període en què han estat acollits. Altres famílies participants en el programa han intentat aconseguir el carnet de conduir però els ha resultat impossible per les dificultats que suposa enfrontar-se a l'examen en castellà.

### 2.3.5. El voluntariat

Els recursos humans i el voluntariat que cada entitat ha destinat a les famílies és variat. Totes les famílies comptaven amb dues persones tècniques, amb diferents dedicacions i amb la possibilitat d'imputar despeses indirectes a altres professionals de suport, amb la qual cosa algunes entitats han pogut incorporar de manera puntual a una o fins a dues persones més dins l'estructura. Les entitats han destinat a cada família un número diferent de persones voluntàries, des de les 6 d'Almassora fins a les 11 d'Alaquàs. No es pot afirmar que com major és el número de persones implicades en el programa major ha estat l'èxit aconseguir per la família en el seu procés d'inserció, donat que el nombre de persones voluntàries no és l'únic factor que intervé.

En les següents taules es pot apreciar la intervenció del voluntariat en cadascun dels grups locals. Es pot valorar que en la major part dels grups locals la dedicació del voluntariat ha sigut bastant intensa i regular, arribant en molts casos a col·laborar amb el programa durant tota la seua durada. En altres casos, en canvi, la col·laboració s'ha limitat a alguns mesos, perquè és quan més falta feia o per raons personals. Es pot observar també que hi ha dedicacions que canvien amb el temps, adaptant-se a les necessitats de les famílies. D'altra banda, val a dir que hi ha un dels grups, en concret el de Cocentaina, que presenta una distribució de les tasques diferenciada de la resta d'entitats, potser més orientada cap al suport acadèmic i l'aprofitament de les noves tecnologies. A més, és tracta del grup de voluntariat que ha tingut una col·laboració més prolongada, amb 8 voluntaris que hi han participat durant tot el període, front als 5 d'Alaquàs, 3 d'Almassora, 6 de Calp i 5 de València.



Taula 8. Dedicació del voluntariat d'Alaquàs

	1 <sup>er</sup> TRIMESTRE 5/10/2020 - 31/3/2021			2n TRIMESTRE 01/4/2021 - 30/6/2021			3er TRIMESTRE 01/7/2021 - 30/9/2021			4t TRIMESTRE 01/10/2021 - 31/12/2021			5é TRIMESTRE 01/01/2022 - 31/03/2022			6é TRIMESTRE 01/04/2022 - 30/06/2022			7é TRIMESTRE 01/07/2022 - 30/09/2022		
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21
V1D	Manteniment de la casa																				
V2D	Educa ció																				
V3D	Salut																				
V4D	Economia																				
V5H	Oci xiquets/es																				
V6H	Acompanyament gestions																				
V7H	Acompanyament gestions																				
V8D	Acompanyament i oci amb xiquets/es																				
V9H	Acompanyament																				
V10D	Acompanyament																				
V11H	Acompanyament gestions																				
V12H										Recolzament escolar											
V13EN *										Oci i família											
V14EN *										Oci jóvens											

Font: Elaboració pròpia a partir dels informes de l'entitat

\* Personal voluntari intern de l'entitat

Taula 9 Dedicació del voluntariat d'Almassora

	1 <sup>er</sup> TRIMESTRE 5/10/2020 - 31/3/2021			2n TRIMESTRE 01/4/2021 - 30/6/2021			3er TRIMESTRE 01/7/2021 - 30/9/2021			4t TRIMESTRE 01/10/2021 - 31/12/2021			5é TRIMESTRE 01/01/2022 - 31/03/2022			6é TRIMESTRE 01/04/2022 - 30/06/2022			7é TRIMESTRE 01/07/2022 - 30/09/2022		
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21
V1D	Infantesa																				
V2D	Àmbit familiar																				
V3H	Educació																				
V4H	Educació																				
V5D	Oci																				
V6H	Oci															Oci					

Font: Elaboració pròpia a partir dels informes de l'entitat

Taula 10. Dedicació del voluntariat de Calp

	1 <sup>er</sup> TRIMESTRE 5/10/2020 - 31/3/2021			2n TRIMESTRE 01/4/2021 - 30/6/2021			3er TRIMESTRE 01/7/2021 - 30/9/2021			4t TRIMESTRE 01/10/2021 - 31/12/2021			5é TRIMESTRE 01/01/2022 - 31/03/2022			6é TRIMESTRE 01/04/2022 - 30/06/2022			7é TRIMESTRE 01/07/2022 - 30/09/2022		
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21
V1D	Àrea sanitària - cura infantil - psicomotricitat																				
V2H	Educació adults																				
V3D	Àrea mediador cultural i comunitària																				
V4D	Àrea mediador cultural i comunitària																				
V5H	Àrea jurídica																				
V6H	Àrea sanitària. Educació menors																				
V7H	Oci i temps lliure																				
V8H	Oci i temps lliure																				
V9H	Àrea mediador cultural i comunitària																				
V10D													Acompanyament menors								

Font: Elaboració pròpia a partir dels informes de l'entitat

Taula 11. Dedicació del voluntariat de Cocentaina

	1 <sup>er</sup> TRIMESTRE 5/10/2020 - 31/3/2021			2n TRIMESTRE 01/4/2021 - 30/6/2021			3er TRIMESTRE 01/7/2021 - 30/9/2021			4t TRIMESTRE 01/10/2021 - 31/12/2021			5é TRIMESTRE 01/01/2022 - 31/03/2022			6é TRIMESTRE 01/04/2022 - 30/06/2022			7é TRIMESTRE 01/07/2022 - 30/09/2022		
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21
V1D	Classes - economia - comptabilitat						Orientació laboral														
V2D	Gestió de donacions - acompanyament						Comunicació - receptes			Comunicació - recolzament acadèmic - receptes											
V3H	Classes - assistència tècnica - vivenda						Recolzament acadèmic														
V4H	Assistència tècnica - vivenda																				
V5D	Classes de cuina - oci - acompanyament																				
V6H	Equipament- vivenda																				
V7D	Oci acompanyament- classes									Oci- acompanyament											
V8D	Coordinació classes - competències digitals									Bretxa digital- comunicació											
V9D	Classes - acompanyament						Comunicació- esport			Acompanyament-recolzament											
V10D	Classes - acompanyament						Comunicació- trobades-esport			Acompanyament-recolzament											

Font: Elaboració pròpia a partir dels informes de l'entitat

Taula 12. Dedicació del voluntariat de València

	1 <sup>er</sup> TRIMESTRE 5/10/2020 - 31/3/2021			2n TRIMESTRE 01/4/2021 - 30/6/2021			3er TRIMESTRE 01/7/2021 - 30/9/2021			4t TRIMESTRE 01/10/2021 - 31/12/2021			5é TRIMESTRE 01/01/2022 - 31/03/2022			6é TRIMESTRE 01/04/2022 - 30/06/2022			7é TRIMESTRE 01/07/2022 - 30/09/2022		
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21
V1D	Manteniment de la casa																				
V2D	Educació																				
V3D	Salut-acompanyament																				
V4H	Oci-joves																				
V5D	Economia																				
V6D	Acompanyament																				
V7H							Recolzament escolar														
V8EN*										Oci i família											

Font: Elaboració pròpia a partir dels informes de l'entitat

\* Personal voluntari intern de l'entitat

### 2.3.6. Recursos i serveis garantits

El programa pilot d'Agermanament Comunitari Valencià constitueix un model d'integració addicional al del sistema d'acollida nacional de protecció internacional. La configuració dels dos models d'acollida és la següent:

Taula 13. Comparativa dels models d'acollida a l'Estat espanyol

Sistema d'acollida nacional de protecció internacional			Programa pilot de patrocini comunitari
Fase de valoració inicial i derivació	Fase d'acollida	Fase de preparació per a l'autonomia	
Primera valoració del perfil i de les necessitats dels beneficiaris. Es cobreixen les necessitats bàsiques i urgents.	Itineraris individuals d'integració consensuats amb la persona beneficiària.	Itineraris individuals d'integració consensuats amb la persona beneficiària.	Les entitats del Tercer Sector dissenyen, implementen i fan el seguiment dels projectes d'acollida i integració amb itineraris individualitzats per a cadascuna de les persones beneficiàries.
La durada és d'1 mes.	La durada és de 6 mesos.	La durada és fins als 18 mesos (ampliable als 24), comptant els 6 mesos d'acollida.	La durada del programa ha estat de: 24 mesos per a les famílies d'Alaquàs, València i Almassora; i, de 21 mesos per a les famílies de Calp i Cocentaina.
Derivació als dispositius temporals de les entitats socials en cas de ser necessari.	Dispositius d'acollida del Ministeri d'Inclusió, Seguretat Social i Migracions i places concertades d'acollida d'entitats autoritzades.	Els beneficiaris accedeixen a un habitatge al mercat privat. Són titulars del contracte de lloguer.	Accés a l'habitatge facilitat per les entitats socials durant tot el programa.
	Recepció d'una xicoteta quantia mensual.	Recepció d'una ajuda econòmica mensual.	Recepció d'una ajuda econòmica mensual.

Font: Elaboració pròpia

L'accés a l'habitatge és un aspecte fonamental en el procés d'integració de les persones reassentades. El programa *Agermanament Comunitari Valencià* suposa prioritzar l'habitatge i posar-lo a l'inici del procés d'acolliment, especialment pel fet que es tracta d'habitatges normalitzats, en contrast amb l'allotjament que pertoca a una família refugiada incorporada en el sistema d'acollida nacional. Per això, durant els 18 mesos de l'acollida (prorrogables fins a un màxim de 24 mesos), cada família rep una assignació mensual equiparable a la Renda Valenciana d'Inclusió (en el cas de les famílies de quatre membres de 1.200 euros i en les de cinc de 1.300 euros, imports actualitzats d'acord amb l'IPC en 2022), a més de disposar d'un habitatge finançat pel programa. Les famílies

s'encarregaven de pagar les seues despeses habituals a partir d'aquests diners, incloent-hi el lloguer de l'habitatge, que pagaven a mode de retenció i que, en acabar el programa, han rebut a mode de borsa d'estalvi per tal que s'adonaren del cost real de la vida i, al mateix temps, dotar-los d'un matalàs financer amb el qual poder encarar més còmodament el seu futur fora del programa. Això ha facilitat que les persones beneficiàries aprenguen, entre altres coses, a gestionar l'economia familiar amb autonomia en un entorn social i geogràfic nou i una economia capitalista avançada, allunyada de la realitat que havien viscut els darrers anys al Líban. En acabar-se el programa, les famílies participants han de buscar un nou allotjament en el mercat immobiliari. Per això, durant el programa se'ls instrueix per tal que siguen coneixedores del funcionament del mercat de lloguer privat i la documentació que els farà falta per tal de llogar una propietat.

Al marge d'aquesta formació, les famílies també reben classes de llengua, formació professional, assessorament en el procés d'homologació de títols i, si és necessari, assessorament legal. A més, reben l'ajuda del voluntariat adscrit al programa, que pot ajudar en qüestions com la recerca de treball i també s'encarrega de l'acompanyament en la vida quotidiana (visites als centres de salut, activitats de lleure, creació d'una xarxa de persones conegudes, etc.).

### 2.3.7. Òrgans de seguiment

Per garantir la correcta implementació del programa pilot es va preveure la constitució dels següents òrgans de seguiment:

- Comissió de Seguiment: la funció que se li assigna és la de “realitzar el seguiment, vigilància i control de l'execució del conveni i dels compromisos adquirits pels signants”. Està formada per representants designats per la Secretaria d'Estat de Migracions del Ministeri d'Inclusió, Seguretat Social i Migracions del Govern d'Espanya, per la Vicepresidència i Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives de la Generalitat Valenciana, per ACNUR i per cadascuna de les quatre entitats socials de la Comunitat Valenciana.

- Mesa de Coordinació: està formada per representants dels cinc grups de suport local, les quatre entitats socials i la Generalitat Valenciana, que implicarà en aquesta els departaments competents en sanitat, educació i serveis socials. Els ajuntaments dels cinc municipis on es desenvolupa el programa pilot també estan convidats a formar-ne part.

## *2.4. Execució del programa*

### *2.4.1. Pressupost i execució*

El pressupost inicial del programa suposava destinar a cada família 80.000 euros durant el darrer trimestre de 2020 i el primer trimestre de 2021. Encara que la previsió inicial es va fer per un exercici anual complet (2020), la pandèmia va retardar l'arribada del contingent de reassentament i, per això, es va decidir estendre l'execució pressupostària fins al 31 de març de l'any següent. A partir d'aleshores el pressupost anual disminuïa fins als 50.000 euros per als tres trimestres restants de 2021 i novament 50.000 euros durant els tres trimestres en què s'anava a desenvolupar el programa en cas d'arribar a esgotar els 24 mesos, cosa que ha ocorregut en tres de les cinc famílies. Pel que fa als pressupostos executats, es pot observar que el primer any cap entitat arriba a cobrir més del 60,29% del pressupost inicial, per la qual cosa es poden redefinir les quantitats assignades al primer procés d'acollida en futures edicions del programa. En termes generals, el pressupost executat se situa en un 64,90% de la quantitat inicialment pressupostada per a l'atenció a les cinc famílies. Això és especialment cridaner en el cas del Servicio Jesuita a Migrantes que, com s'ha dit prèviament, havia assumit l'acollida de dues famílies, i que en el primer tram només va executar el 30,40% del pressupost estimat. Tant és així que el pressupost executat entre octubre de 2020 i març de 2021 suposa un 44,68% del total pressupostat. En la resta dels exercicis els pressupostos totals executats són sensiblement majors, entre un 87,20% i un 74,94% per als exercicis 2021 i 2022, amb algunes entitats arribant a executar el 100% del pressupost.

En termes generals l'entitat que ha executat menys percentatge del pressupost assignat ha estat SJM, amb un 58,15% en total, cosa que reforça la idea que una mateixa entitat

acollint dues famílies aprofita millor els recursos que les entitats que només han acollit una família. D'altra banda hi ha els casos de Calp i de Cocentaina, on l'acollida a les famílies va durar 21 mesos i no 24 com a la resta, cosa que explica l'última dedicació de només el 56,30% i 65,40 % del pressupost, respectivament, front a execucions molt més altes en la resta d'entitats.

No es pot fàcil d'establir una clara relació entre el pressupost dedicat i el nivell d'integració aconseguit per totes les famílies beneficiàries perquè caldria separar les dades de les dues famílies acollides per SJM. Tot i això, a primera vista, tot porta a pensar que hi ha una correspondència entre l'execució de pressupostos i el nivell d'inserció a què han arribat les famílies acollides. De fet, dues de les que han aconseguit resultats més reeixits, les que han acollit Càritas-Segorbe-Castellón (Almassora) i Càritas Valencia (Cocentaina), són també les que han executat un percentatge del pressupost més elevat, amb un 76,26% i un 67,76%, respectivament. No obstant, cal tindre en compte que l'execució dels pressupostos pot dependre de nombrosos factors, entre altres de les necessitats inicials de les famílies, de l'aprofitament dels recursos propis de les entitats, de la disponibilitat d'una estructura organitzativa dedicada a l'execució pressupostària, de la possible obtenció d'altres recursos per part dels grups locals, etc.

Per últim, s'ha de tindre en compte que l'acollida de les famílies es va donar en un moment en què la pandèmia causada pel virus de la COVID impedia tindre unes relacions socials en condicions de normalitat. De fet, la normalitat no s'ha recuperat pràcticament fins a l'any 2022, quan han anat caient les mesures sanitàries restrictives. Sense cap mena de dubte, això haurà influït en l'execució pressupostària, especialment de l'exercici 2020, com també en la primera acollida.

Taula 14. Pressupostos anuals i execució per entitat participant

		SJM	Cáritas València	Cáritas S-Castelló	Cáritas O-Alicante	Programa ACV
2020	Pressupost*	160.000,00	80.000,00	80.000,00	80.000,00	400.000,00
	Executat	48.637,74	39.275,40	48.232,39	42.581,09	178.726,62
	% Executat	30,40	49,09	60,29	53,23	44,68
2021	Pressupost *	100.000,00	50.000,00	50.000,00	50.000,00	250.000,00
	Executat	73.263,39	50.000,00	50.000,00	44.732,99	217.996,38
	% Executat	73,26	100,00	100,00	89,47	87,20
2022	Pressupost	100.000,00	50.000,00	50.000,00	50.000,00	250.000,00
	Executat	87.449,14	32.698,55	39.043,19	28.150,03	187282,49
	% Executat	87,45	65,40	78,09	56,30	74,91
Total	TOTAL	360.000,00	180.000,00	180.000,00	180.000,00	900.000,00
	Executat	209.350,27	121.973,95	137.275,58	115.464,11	584.063,91
	% Executat	58,15	67,76	76,26	64,15	64,90

\* Amb càrrec al pressupost de 2020 es van poder fer despeses fins al 31/3/2021. Al pressupost de 2021 es van imputar despeses a partir del 1/4/21.

Font: Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives. Direcció General d'Igualtat en la Diversitat.

Sobre la possible comparació entre el programa *Agermanament Comunitari Valencià* i altres iniciatives semblants, cal tindre en compte que el pressupost aprovat pel govern basc per a la segona edició del programa Auzolana II en juny de 2022 va ser de 285.000 euros per atendre 6 famílies durant un exercici. Això suposa una quantitat equivalent als números del programa valencià, si es té en compte la quantitat anual, tenint en compte que el govern basc ja té una experiència anterior i que, possiblement, ja haja ajustat els pressupostos a allò que possiblement acabaran necessitant les entitats participants (Notícies Taldea Multimedia, 2022).

D'altra banda, per tal de poder fer una comparació amb el Programa Estatal, es pot prendre com a referència la quantia per càpita fixada per la Secretaria d'Estat de Migracions en la Resolució 19 d'octubre de 2022 i recollida en la Resolució 8 de novembre de 2022 de la Direcció General de Gestió del Sistema d'Acollida de Protecció Internacional i Temporal, del Ministeri d'Inclusió, Seguretat Social i Migracions. D'acord amb el punt 4t, el preu de la fase d'acollida vulnerable, per persona i dia és de 64 euros, i el de la fase d'autonomia és de 32 euros. Si considerem 6 mesos d'acollida vulnerable per a 23 persones, això suposa un total de 264.960 euros, als quals s'haurien de sumar 18 mesos més per a 15 persones i 15 mesos per a 9 persones, la qual cosa suposaria un total de 259.200 euros, per un costat i 129.600 euros per un altre costat. Tot sumat faria un total de 653.760 euros sense tindre en compte cap altra despesa, és a dir, 69.696,09 euros



més que el pressupost que s'ha executat en el programa pilot durant els tres exercicis econòmics en què ha estat vigent.

#### 2.4.2. Reunions de formació prèvies

Pel seu interès, s'analitzen tot seguit les sessions de formació prèvies, celebrades els dies 15 a 18 de setembre de 2020 amb l'objectiu principal de formar als components dels grups locals. Una va ser impartida pel Ministeri, dos per ACNUR i una més per les entitats i grups locals d'Euskadi encarregats del projecte Auzolana II. Es va tractar d'unes jornades de formació en línia amb el títol: "Preparar-se per a rebre els refugiats: fonaments del patrocini comunitari".

En aquestes jornades van participar tres representants d'ACNUR, el MISSIM (la Subdirectora General Adjunta de Programes de Protecció Internacional del Ministeri d'Inclusió, Seguretat Social i Migracions). I, per part de la Generalitat Valenciana, hi van participar el Director General d'Igualtat en la Diversitat, la Subdirectora d'Igualtat en la Diversitat, el Cap de Servei de Migració i una tècnica d'aquest servei. Van participar-hi també els ajuntaments de Cocentaina (l'Alcaldessa i regidora de Benestar social), Calp (la regidora de Benestar Social i el tècnic de Benestar social), de València (la cap de servei de Cooperació al Desenvolupament i Migració, i la regidora de Migració), i l'ajuntament d'Alaquàs (la regidora d'Igualtat, Inclusió i Benestar social, la tècnica de Benestar Social, i la tècnica de Migració).

Per part de les entitats del programa van participar-hi tan personal tècnic com voluntariat que conformarien els grups locals de SJM, Càritas Segorbe-Castellón, Càritas Valencia i Càritas Orihuela-Alicante. També s'hi van afegir representants de les Càritas del País Basc, representants de la Fundación Ellacuría i membres dels grups locals del programa de patrocini comunitari al País Basc (Auzolana II).

Finalment, i amb un rol molt actiu en la formació van participar dues representants dels programes de patrocini comunitari de Canadà i d'Argentina.

El primer dia la sessió va durar dues hores i va estar dedicada a la presentació del programa i va comptar amb una introducció al reassentament de persones refugiades i al patrocini comunitari. El segon i el tercer dia, es van dedicar a dues sessions formatives cadascun, impartides per les representants dels programes de patrocini comunitari de Canadà i d'Argentina: el 16 de setembre es va impartir una sessió per a formadors de patrocini i una altra sessió per a persones voluntàries (anomenades mentores); i el 17 de setembre va haver una sessió de formació de patrocinadors comunitaris i una altra sessió per a persones mentores, totes dues amb continguts relatius al poder, la privacitat i la confidencialitat.

El darrer dia es va dedicar a un intercanvi d'experiències amb els participants del programa pilot del País Basc.

#### 2.4.3. Reunions dels òrgans de seguiment del programa

D'acord amb els registres de la Direcció General d'Igualtat en la Diversitat, hi ha hagut un total de 52 reunions, distribuïdes de la següent manera:

- Durant els mesos que ha durat el programa d'acollida s'han realitzat 27 reunions de seguiment del programa amb les entitats. A més, puntualment van participar-hi els ajuntaments (a l'inici), altres entitats (ACCEM, Creu Roja i el CAR, que van acollir temporalment a les famílies durant uns dies a l'inici) o els grups locals de voluntaris (en dues ocasions).
- També hi ha hagut 4 reunions de la comissió de seguiment del conveni (amb el Ministeri, ACNUR i les entitats). Amb aquestes reunions s'ha complert amb la previsió de reunions semestrals recollida en la clàusula quarta del conveni (Resolució de 17 de març de 2021, DOGV del 31 de març de 2021).

A més d'aquestes reunions dels òrgans de seguiment també hi ha hagut altres trobades, formals i informals.

- Es van dur a terme 5 visites prèvies als habitatges (amb les entitats i els grups locals).
- S'han efectuat 10 visites o reunions amb les famílies (totes amb les entitats i cinc d'elles també amb ACNUR).

- Hi va haver 2 trobades anuals amb totes les parts implicades en el programa (Ministeri, ACNUR, entitats, grups locals i famílies). En la darrera d'aquestes trobades, celebrades en juny de 2022, és quan es van posar en pràctica les tècniques grupals que s'analitzen en l'apartat 5.3 d'aquest informe.
- A més, a l'inici del programa hi va haver 4 sessions de formació prèvies amb les entitats i grups locals.

### 3. Cap a una conceptualització operativa i no assimilacionista de la integració

En l'avaluació dels resultats aconseguits pel programa *Agermanament Comunitari Valencià* hem emprat un concepte operatiu d'integració social que recull els coneixements acumulats fins avui en la sociologia de les migracions. Si bé freqüentment connotat com a sinònim d'assimilació, el concepte d'integració pot operativitzar-se, tanmateix, com a continent d'un ric entramat de dinàmiques i processos entre diferents àmbits, dimensions i comunitats de referència. En concret, la literatura científica ens permet fonamentar i fer operativa una proposta multidimensional i multidireccional d'integració basada en les aportacions d'Alastair Ager i Alison Strang (2008), Michaela Hynie, Ashley Korn i Dan Tao (2016), Begoña Garcés-Mascareñas i Rinus Penninx (2016), així com les diferents propostes per qualificar i avaluar polítiques d'integració formulades per Sayaka Osanami Törngren i Henrik Emilsson (2020).

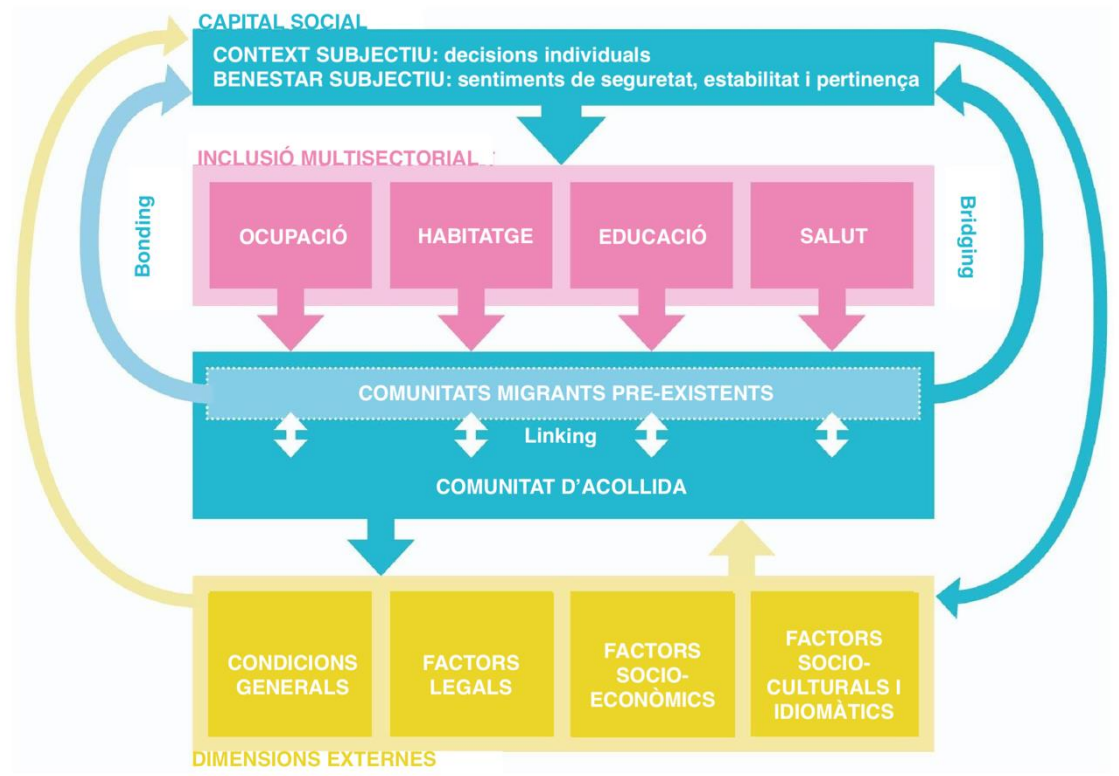
La integració és pot definir com “el procés d'esdevindre un membre acceptat de la societat de referència” (Penninx i Garcés-Mascareñas, 2018). Sota el nostre context social i institucional, aquest procés va lligat al reconeixement de drets, deures i ciutadania. Al llarg del mateix, les persones és mouen a través d'una ruta multisectorial d'inclusió que abasta àmbits com l'ocupació, l'habitatge, l'educació, la salut i els serveis socials.

A nivell més intern i personal, també són rellevants els factors d'integració subjectiva (Hynie *et al.*, 2016). Al llarg d'eixe procés, el benestar subjectiu i els sentiments individuals de seguretat, estabilitat i pertinença influeixen i alhora es veuen influïts en el mode en què les persones connecten amb altres actors de la societat, amb la mediació de factors claus com ara la llengua i els codis culturals. Eixes interaccions poden plantejar-se com a un procés tridireccional compost per 1) persones migrades i refugiades 2) les comunitats pre-existents de persones refugiades i migrades 3) la societat d'acollida hegemònica. Entre eixos 3 àmbits d'acció, intervenen diferents formes de connexió, produint lligams socials (*bonding*) entre les mateixes persones migrades i refugiades. Aquestes connexions també poden produir “ponts” socials (*bridging*) entre persones migrades i refugiades i altres comunitats, incloent relacions amb membres d'altres

comunitats migrades/ refugiades i/o membres de la comunitat sense bagatge migrant. Així mateix, també es produeixen vincles socials que habiliten i faciliten l'accés a serveis socials i institucions, així com la seua participació en altres activitats d'implicació cívica (Ager i Strang, 2008). Finalment, aquest procés també incorpora diverses dimensions externes, incloent les condicions generals sota les quals es produeix la recepció, a més de factors legals, socioeconòmics i socioculturals (Törngren i Emilsson, 2020).

La següent figura il·lustra la conceptualització operativa resultat de la conjunció de les referències esmentades que, a més a més, constitueix la referència de codificació deductiva en l'anàlisi de les transcripcions de les entrevistes i dinàmiques grupals de la present avaluació:

Gràfica 1. Quadre resum del procés d'integració i les variables implicades



Font: Elaboració pròpia basada en Törngren & Emilsson, 2020; Hynie, Korn & Tao, 2016; Ager & Strang, 2008

#### 4. Metodologia d'avaluació

L'avaluació del programa es recolza en un treball de recollida d'informació en què s'han dut a terme 47 entrevistes en total, totes elles realitzades amb el programa finalitzat o molt prop de la seua finalització, això és, des d'octubre de 2022. En la pràctica es podria dir que s'han entrevistat tots els actors implicats en *Agermanament Comunitari Valencià*. Aquests actors es poden agrupar en tres grans tipologies: equip tècnic, societat civil/voluntariat i famílies beneficiàries.

Pel que fa a l'equip tècnic, hi ha les persones que formen part de les entitats participants en el programa (les diferents *Càritas*, el *Servicio Jesuïta a Migrantes* i la pròpia Administració autonòmica que promou el programa). Això suposa un total de 8 persones, dues de les quals són intèrprets i sis tècniques. Han quedat fora per diverses qüestions dues de les persones intèrprets i l'administració central.

La societat civil/voluntariat que ha format part del programa suposa una gran part de les entrevistes realitzades, amb 19 persones, 13 de les quals han dut a terme un voluntariat actiu en el programa, amb una representació per sexes bastant equilibrada (6 homes i 7 dones), tenint en compte la importància d'aquest factor en l'acompanyament de les famílies nouvingudes.

Pel que fa a les famílies beneficiàries, que són l'eix central del programa, es tracta de cinc unitats familiars compostes totes elles per una parella composta per un home i una dona i els seus fills i filles. En total, s'han entrevistat 15 adults i 6 menors dels cinc nuclis (Alaquàs, València, Almassora, Cocentaina i Calp). Això representa la totalitat de les persones beneficiàries del programa. Val a dir que les entrevistes les va dur a terme una persona d'origen algerià, capaç de parlar amb les persones entrevistades en àrab clàssic, la qual cosa va facilitar la comunicació a les persones entrevistades, donat que algunes d'elles encara no tenen suficient fluïdesa lingüística com per a fer-se entendre adequadament en castellà o valencià. Val a dir que va haver-hi certes dificultats per a entrevistar el nucli de Calp i una de les persones del nucli de València, tot i que finalment s'han pogut dur a terme les entrevistes. Considerem que el fet que l'entrevistadora fora

cultural i lingüísticament propera també ha facilitat aquesta comunicació. Les entrevistes van ser enregistrades en àrab i s'han transcrit al castellà per a la seua posterior anàlisi.

Les edats de les persones entrevistades estan compreses entre els 6 anys i els 75 anys. En total s'han entrevistat 7 persones del nucli d'Alaquàs, 9 persones del de València, 10 persones del d'Almassora, 8 persones de Cocentaina i 9 persones de Calp. La major part de les entrevistes superen els 30 minuts de durada, amb una mitjana al voltant de 38 minuts, arribant a un màxim de 80 minuts i un mínim d'un minut en el cas de les entrevistes a menors. Aquestes entrevistes s'han dut a terme durant els mesos d'octubre i novembre de 2022, tot aplicant uns guions d'entrevista diferenciats en funció del tipus de perfil respecte dels actors participants en el programa. Aquests guions es poden trobar en l'apartat d'annexos.

*Taula 15. Graella d'entrevistes realitzades*

<b>Codi</b>	<b>Sexe</b>	<b>Edat</b>	<b>Nacionalitat</b>	<b>Condició</b>	<b>Durada</b>
T1	F	25	Espanyola	Tècnica	52:13
SC2	F	43	Espanyola	Societat civil/regidora	41:14
V3	F	49	Mexicana	Societat civil/voluntària	18:39
SC4	M	62	Espanyola	Societat civil/voluntària	18:39
V5	M	63	Espanyola	Voluntari	36:48
B6	M	40	Sirià	Beneficiari	57:49
B7	F	33	Siriana	Beneficiària	57:16
B8	F	16	Siriana	Beneficiària	30:13
B9	M	13	Sirià	Beneficiari	10:00
V10	F	69	Espanyola	Voluntària	46:23
V11	M	26	Espanyola	Voluntari	21:00
V12	F	70	Espanyola	Voluntària	24:07
B13	M	22	Sirià	Beneficiari	38:11
B14	F	44	Siriana	Beneficiària	01:14
B15	F	23	Siriana	Beneficiària	09:17
B16	M	16	Sirià	Beneficiari	04:40
B17	M	50	Sirià	Beneficiari	58:48
T18	F	34	Espanyola	Tècnica	66:16
I19	M	36	Siriana	Intèrpret	59:57
V20	M	70	Espanyola	Voluntari	45:04
V21	M	62	Espanyola	Voluntari	57:20
V22	F	62	Espanyola	Voluntària	32:14
V23	F	62	Espanyola	Voluntària	12:50
B24	M	38	Sirià	Beneficiari	46:03
B25	F	31	Siriana	Beneficiària	37:59

Codi	Sexe	Edat	Nacionalitat	Condició	Durada
B26	F	9	Siriana	Beneficiària	04:00
B27	F	8	Siriana	Beneficiària	03:00
T28	F	34	Espanyola	Tècnica	46:10
V29	F	53	Espanyola	Voluntària	33:55
V30	F	53	Espanyola	Voluntària	36:35
SC31	M	53	Espanyola	Societat civil	23:23
SC32	M	46	Espanyola	Societat civil	18:38
B33	M	41	Sirià	Beneficiari	47:09
B34	F	38	Siriana	Beneficiària	36:43
B35	M	18	Sirià	Beneficiari	08:16
I36	H			Intèrpret	*
T37	F	49	Espanyola	Tècnica	80:27
V38	M	47	Espanyola	Voluntari	30:01
V39	F	75	Colombiana	Voluntària	17:11
SC40	F	67	Britànica	Societat civil	36:49
SC41	F	52	Espanyola	Societat civil	26:58
I42	F	42	Espanyola i marroquina	Intèrpret	76:14
B43	M	26	Sirià	Beneficiari	1:58
B44	F	21	Siriana	Beneficiària	44:43
B45	F	6	Siriana	Beneficiària	01:00
A46	M	44	Espanyola	Administració	51:00
T47	F	40	Espanyola	Tècnica	46:00
T48	M	40	Espanyola	Tècnic	51:34
I49	M			Intèrpret	*

Font: Elaboració pròpia

\* Tot i que l'equip d'investigació ha contactat en diferents ocasions amb aquestes persones, no ha sigut possible dur a terme les entrevistes. No deixa de ser significatiu que en ambdós casos es tracte de perfils d'intèrprets.

Al marge de les entrevistes, també s'ha pogut desenvolupar tècniques grupals durant les jornades participatives desenvolupades en juny de 2022, encara en ple funcionament del programa. En aquest cas es van dur a terme diferents tècniques d'investigació que tot seguit es detallen:

- Un grup focal amb 13 persones que incloïa personal tècnic vinculat al programa d'*Agermanament Comunitari Valencià*: 6 tècniques de *Cáritas* (Segorbe Castellón, Valencia i Orihuela-Alicante); 3 tècniques de *Servicio Jesuïta a Migrantes*; 4 persones de la *Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives* de la *Generalitat Valenciana*. Aquest grup es va celebrar el dia 3 de juny de 2022 en horari de vesprada.



- Un grup de discussió amb les famílies beneficiàries, amb un total de 9 persones participants, on no va acudir una de les famílies beneficiàries del programa, celebrat el dia 4 de juny de 2022 en horari de matí.
- Un grup nominal de tipus participatiu amb 6 persones voluntàries que han participat en el programa, quatre de les quals del *Servicio Jesuita a Migrantes* i dues de *Cáritas Orihuela-Alicante*, celebrat el dia 4 de juny de 2022 en horari de matí.
- Un grup nominal de tipus participatiu amb 19 persones que incloïa personal tècnic vinculat al programa d'*Agermanament Comunitari Valencià*: 6 tècniques de *Cáritas* (Segorbe Castellón, Valencia i Orihuela-Alicante); 3 tècniques de *Servicio Jesuita a Migrantes*; 4 persones de la *Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives de la Generalitat Valenciana*; 2 persones del *Ministerio de Inclusión, Seguridad Social y Migraciones*; i una persona d'ACNUR. Aquest grup es va celebrar el dia 4 de juny de 2022 en horari de matí.

Des del punt de vista operatiu, les tècniques grupals es van realitzar amb l'objectiu de fer una avaluació global del programa, mentre que les tècniques individuals (entrevistes) anaven dirigides a les apreciacions individuals de les persones participants. D'altra banda, els dos grups nominals tenien una orientació més estratègica, de manera que es va organitzar a partir d'una diagnosi general del programa, en un moment en què el programa estava a punt de tancar-se (juny de 2022) i la formulació de propostes d'acció per tal de millorar l'aplicació del programa d'*Agermanament Comunitari Valencià* de cara a futures edicions. Aquest enfocament va ser especialment profitós en el grup de personal tècnic i de l'administració, que és també el que tenia un coneixement més profund i global del programa.

## 5. Resultats

Dos grans apartats estructuren els resultats d'aquesta investigació. En primer lloc presentem el context sociodemogràfic i laboral dels cinc municipis que han participat en el programa d'*Agermanament Comunitari Valencià*. Aquesta aportació es recolza en la idea que cal mostrar fins a quin punt els contextos locals són diversos i en aquest sentit confereixen diferents estructures d'oportunitats que sense dubte influeixen en el desenvolupament dels programes i, en conseqüència, tenen una certa influència en els resultats. En segon lloc s'analitzen els resultats de l'avaluació realitzada amb la informació recollida en les entrevistes realitzades als actors que han pres part en la preparació i execució del programa en els cinc municipis valencians.

Aquest segon apartat s'estructura així mateix a partir de les dinàmiques i processos entre diferents àmbits, dimensions i comunitats de referència que conformen el concepte d'integració social. Partim de l'habitatge pel fet que aquest programa, en contrast amb altres programes d'acollida, prioritza l'accés a l'habitatge normalitzat entès com un recurs bàsic i necessari. D'altra banda, les possibilitats d'inserció i d'interacció socials entre els membres de les famílies beneficiàries i la comunitat d'acolliment es recolzen necessàriament en l'aprenentatge de les llengües d'acollida. Per això, aquest és el segon subapartat dels resultats.

En tercer lloc s'analitza com han estat els processos d'inserció administrativa tan pel que fa als esforços com pel que fa als seus efectes. L'accés a l'atenció i als serveis de salut constitueix el quart subapartat. Es tracta d'un eix de primer ordre per a aquestes famílies les quals presentaven abans de la seua arribada una gran necessitat d'atenció sanitària. El següent subapartat és el dedicat a la inserció educativa i de formació laboral. En ell s'atén tant al procés d'inserció dels nens i adolescents en els centres educatius com al procés de formació contínua necessari per a assegurar la inserció laboral. Aquesta dimensió de la inserció social és l'objecte del sisè subapartat.

Seguidament s'atenen les diferents activitats realitzades a fi de donar a conèixer els codis socials i culturals de la nostra societat a les famílies beneficiàries. Aquests codis se centren en aspectes tant organitzatius com de significació i el seu aprenentatge per part

de les famílies beneficiàries ni s'entén ni s'aborda com una forma d'assimilació cultural, sinó que es veu com un mitjà necessari per a accedir a una vida normalitzada amb un alt grau de convivència i interaccions socials.

Els següents subapartats es dediquen al transport i al coneixement adquirit de l'espai d'inserció per part de les membres de les famílies beneficiàries. Mentre que els apartats desè i onzè es dediquen a la interacció amb els membres de la comunitat d'acollida i amb els connacionals de les famílies beneficiàries respectivament. Segueixen tres subapartats (dotzè, tretzè i catorzè) dedicats a qüestions relatives a les valoracions subjectives com el grau de satisfacció amb el programa, el sentiment de pertinença i les emocions. Finalment, el quinzè subapartat se centra en qüestions transversals com les relacions de gènere i la divisió sexual del treball, les pràctiques religioses i culturals, i, tancant els resultats, s'aborden qüestions relatives a la coordinació entre els diferents actors dels grups locals: les persones voluntàries, els i les intèrprets i el personal tècnic.

### *5.1. Contextualització dels municipis*

Considerant que, segons dades de l'Institut Nacional d'Estadística de l'1 de gener de 2020, el 82,70% dels 5.057.353 habitants de la Comunitat Valenciana viuen en municipis de 10.000 habitants o més, podem afirmar que els municipis seleccionats per al programa pilot d'*Agermanament Comunitari Valencià* són bastant representatius de l'estructura demogràfica valenciana.

Si bé està esbiaixat pel nivell d'agregació i la primacia de la línia costanera, en matèria d'evolució demogràfica, la Comunitat Valenciana i les seues tres províncies mostren un creixement de la població superior a la taxa nacional entre 2000 i 2020, però també un lleuger descens entre 2010 i 2020, enfront de la tendència lleugerament creixent a nivell nacional. Ambdues tendències poden vincular-se al boom immobiliari de principis de la dècada de 2000 i al posterior davallada des de la crisi de 2008, que va ser especialment intensa per a la part de l'economia valenciana dependent dels sectors de la construcció i l'hostaleria. El menor increment per al període 2000-2020, així com la taxa positiva per al període 2010-2020 a la província de València, podria explicar-se per l'especial concentració de població, institucions públiques i activitats econòmiques cada vegada més diversificades dins de l'àmplia àrea funcional que envolta la seua capital (taula 16).

Centrant-nos en les dades més cridaneres, Almassora és clarament el municipi amb més creixement vegetatiu, fins i tot en l'última dècada, així com el menys envellit i el menys dependent. Donada la seua posició estratègica entre dues grans ciutats de la província i dins de l'Àrea Metropolitana de Castelló de la Plana, mereix la pena considerar el seu paper com a ciutat dormitori i una opció suburbana més assequible per a les famílies beneficiàries del programa.

D'altra banda, Calp, tot i ser la segona de les unitats administratives estudiades amb major creixement demogràfic per al període 2000-2020, mostra amb diferència el major descens en el període 2010-2020. Això podria deure's principalment a l'impacte del boom immobiliari de principis de la dècada de 2000 i el col·lapse posterior després de la crisi de 2008 a la "Costa Blanca" i, més recentment i probablement de forma més lleu, a l'impacte del *Brexit* en una de les zones amb més ciutadans britànics del món fora de Regne Unit. A més, la importància com a destinació de jubilació, així com la sortida de residents permanents en edat de treballar per la crisi i l'estacionalitat del sector de l'allotjament, podrien explicar els nivells significativament més elevats d'envelliment i dependència. Com veurem posteriorment, el caràcter turístic de Calp, així com la seua localització en una vall amb unes comunicacions deficientes, és determinant per a entendre algunes dificultats que ha presentat la família beneficiària que s'hi va assentar.

Cal destacar també el cas de Cocentaina, emplaçada a l'àrea interior d'Alacant, relativament prop del pol industrial d'Alcoi, amb un creixement demogràfic lleugerament negatiu en els darrers deu anys, però positiu en la sèrie més ampla. Cocentaina presenta un elevat índex d'envelliment, superior al total provincial i autonòmic, tot i que per darrere del de Calp, segurament motivat més per les generacions autòctones que no per la presència de residents d'origen estranger. L'índex de dependència que presenta, però, és sensiblement inferior al de la província d'Alacant i també al de Calp i només unes dècimes superior a l'autonòmic, per la qual cosa es pot parlar d'una població més equilibrada en termes d'edat.

València, tot i ser capital política i econòmica, així com la ciutat més poblada de la Comunitat Valenciana i tercera d'Espanya i la Comunitat Valenciana, presenta la segona tendència d'evolució demogràfica menys creixent entre el 2000 i el 2020 i la segona més

decreixent entre el 2010 i el 2020 d'entre els 5 municipis estudiats (valors també inferiors respecte als d'escala estatal, provincial i autonòmica). No podem, però, deslligar aquesta tendència de la consideració de municipis del seu entorn que podrien considerar-se integrants de la seua àrea metropolitana i funcional. D'altra banda, destaca també per presentar els segons majors índexs d'envelliment i de dependència després de Calp. Eixos valors poden relacionar-se amb la seua concentració de població i serveis, la qual cosa fa més operativa i accessible l'atenció i cura de persones majors i dependents siga per provisió professional o familiar

Per últim, Alaquàs és un municipi que, com la resta, perd població en els darrers 10 anys estudiats, tot i que quan s'amplia l'òptica als vint anys anteriors n'acaba guanyant. El fet d'estar a tocar de València i Torrent i els seus pols industrials, fins i tot amb les comunicacions de què disposa, fa que siga un municipi atractiu en termes d'allotjament de gent treballadora. Això es nota en els índex d'envelliment i dependència, que són els segons més reduïts després dels d'Almassora (taula 16).

*Taula 16. Indicadors demogràfics a diferents nivells territorials que abasta l'àrea del projecte pilot*

	POBLACIÓ (2020)	CLASSIFICACIÓ DE MUNICIPIS MÉS POBLATS A LA COMUNITAT VALENCIANA  (2020, d'un total de 542 municipis)	EVOLUCIÓ DEMOGRÀFICA (2010-2020)	EVOLUCIÓ DEMOGRÀFICA (2000-2020)	ÍNDEX D'ENVELLIMENT (2020)	ÍNDEX DE DEPENDÈNCIA (2020)
Espanya	47.450.795	X	0,91%	17,16%	134,96%	51,11%
C.Valenciana	5.057.353	X	-1,06%	22,73%	133,66%	51,37%
Prov. de Castelló	585.590	X	-3,09%	23,44%	131,02%	51,79%
Almassora	26.742	40	4,35%	58,26%	82,97%	47,00%
Prov. de València	2.591.875	X	0,42%	17,75%	131,51%	50,72%
Alaquàs	29.711	30	-1,85%	10,29%	127,92%	50,99%
València	800.215	1	-1,12%	8,28%	158,56%	52,14%
Prov. d'Alacant	1.879.888	X	-2,41%	30,08%	137,48%	52,15%
Cocentaina	11.520	89	-0,12%	10,05%	155,76%	51,80%
Calp	23.326	53	-22,01%	39,40%	177,58%	56,21%

*Font: Institut Nacional d'Estadística, 2020. Elaboració pròpia.*

Centrant-nos en el marc econòmic, la Comunitat Valenciana mostra un predomini esperable de les activitats de serveis, seguida a bastanta distància per la indústria, la construcció i l'agricultura (taula 17).

Considerant especialitzacions econòmiques més localitzades, trobem una part destacada de l'activitat industrial a Almassora i Cocentaina. La primera es troba enclavada en el cor d'un dels clústers ceràmics i taulellers més importants d'Europa i un dels majors motors econòmics de la província que, d'altra banda, és la que major declivi rural i agrícola presenta de les 3 províncies. La segona s'ubica en el polígon industrial de l'àrea funcional de la ciutat d'Alcoi. Per contra, tots dos ostenten la taxa més baixa d'activitats de serveis.

A efectes d'inserció laboral de persones novingudes cal tindre en compte que dos dels sectors de mà d'obra intensiva i de menor demanda de qualificació són precisament l'agricultura i la construcció. La primera, en clar declivi des de mitjans del segle XX i la segona concentrada en alguns enclavaments geogràfics. Cap dels municipis estudiats té un pes específic de l'agricultura que s'acoste a la mitjana autonòmica. Només Almassora s'hi acosta tímidament. En l'apartat de construcció, no obstant, cal destacar els casos de Calp i Alaquàs, amb xifres molt per damunt de la mitjana autonòmica. En el cas de Calp està clarament lligat a la indústria constructiva dependent del turisme, mentre que el cas d'Alaquàs té a veure amb la seua condició de ciutat dormitori des d'on parteix la mà d'obra en direcció a València i la seua àrea metropolitana.

Quant als serveis, excloent el comerç i les activitats d'hostaleria i restauració, València mostra una profunda especialització, lligada al seu efecte capital, en termes d'activitat institucional, cultural i financera. En conseqüència, els seus percentatges per a la resta d'activitats econòmiques se situen entre les més baixes de tots els nivells administratius estudiats.

Quant a l'allotjament, Calp continua sent un referent del turisme de sol i platja de les costes valencianes i, més concretament, del litoral alacantí. Així és com s'explica que les activitats de serveis d'allotjament i restauració, per sí soles, concentren més del 25% dels seus habitants ocupats.

*Taula 17. Percentatges relatius de contribuents a la seguretat social en termes d'activitat econòmica als diferents nivells territorials que abasta l'àrea del projecte pilot*

	A. AGRICULTURA, PESCA I SILVICULTURA	B – E. INDÚSTRIA	F. CONSTRUCCIÓ	G. VENDA MAJORISTA I COMERÇ MINORISTA	I. HOSTALERIA I RESTAURACIÓ	ALTRES ACTIVITATS DE SERVEIS
C.Valenciana	3,92%	14,79%	6,75%	19,76%	8,40%	46,37%
Prov. de Castelló	5,89%	20,57%	6,63%	18,10%	7,84%	40,98%
Almassora	1,76%	42,03%	7,34%	18,22%	4,25%	26,40%
Prov. de València	3,67%	14,75%	6,22%	19,69%	7,05%	48,62%
Alaquàs	1,53%	21,51%	11,84%	21,33%	4,76%	39,03%
València	1,39%	3,71%	4,33%	12,49%	7,75%	70,32%
Prov. d'Alacant	3,61%	12,76%	7,62%	20,48%	10,74%	44,79%
Cocentaina	0,76%	38,87%	5,82%	26,79%	4,48%	23,29%
Calp	1,38%	2,71%	11,44%	17,74%	25,46%	41,27%

*Font: Institut Nacional d'Estadística, 2020. Elaboració pròpia.*

Centrant-nos en l'origen dels habitants, podem veure que, amb el 4t major PIB estatal i sent la 4a comunitat autònoma més poblada d'Espanya (de 17 comunitats autònomes i 2 ciutats autònomes), la Comunitat Valenciana supera lleugerament la mitjana nacional de població estrangera (taula 18). Més específicament, presenta un percentatge més alt d'estrangers provinents del Regne Unit o de la UE-28, en comparació amb un percentatge lleugerament més baix d'estrangers d'altres nacionalitats que els registrats en les estadístiques nacionals.

Quant a les províncies, Castelló se situa molt prop dels percentatges autonòmics, mentre que la província de València mostra la taxa més alta d'espanyols i la més baixa de nascuts en diferents regions espanyoles i de persones de diferents nacionalitats, probablement a causa de l'efecte capital que opera des de la dècada de 1960. La província d'Alacant, per contra, és clarament la de major immigració internacional i nacional, intensament lligada al seu entramat econòmic, basat en el turisme, la construcció i el sector serveis.

Taula 18. Proporció de persones de nacionalitat espanyola i estrangera en els diferents nivells territorials que engloba l'àrea del projecte pilot.

	POBLACIÓ AMB NACIONALITAT ESPANYOLA	POBLACIÓ NASCUDA A UN ALTRA AUTONOMIA	POBLACIÓ ESTRANGERA	POBLACIÓ ESTRANGERA DE LA UE-28 + REGNE UNIT	RESTA DE POBLACIÓ ESTRANGERA (excloent Regne Unit)
Espanya	88,55%	X	11,45%	4,52%	6,93%
C. Valenciana	85,13%	15,60%	14,87%	8,28%	6,59%
Prov. de Castelló	84,80%	16,78%	15,20%	8,30%	6,90%
Almassora	84,57%	15,84%	15,43%	10,15%	5,29%
Prov. de València	88,87%	14,30%	11,13%	4,21%	6,92%
Alaquàs	94,05%	23,77%	5,95%	1,61%	4,34%
València	86,30%	16,84%	13,70%	3,94%	9,76%
Prov. d'Alacant	80,07%	17,04%	19,93%	13,36%	6,57%
Cocentaina	87,48%	9,43%	12,52%	2,97%	9,55%
Calp	51,67%	16,77%	48,33%	36,92%	11,41%

Font: Institut Nacional d'Estadística, 2020. Elaboració pròpia.

Quant a les principals comunitats estrangeres, hi ha una presència regional clarament significativa d'immigrants romanesos, marroquins i colombians, i les províncies de València i Castelló compten amb comunitats d'immigrants similars, encara que Castelló acull una proporció bastant major de romanesos i marroquins (taula 19). No obstant això, València és l'única província que té menys residents estrangers de la UE-28 i Regne Unit que d'altres països. Per contra, els ciutadans del Regne Unit són la comunitat estrangera més nombrosa a la província d'Alacant, que, en conseqüència, registra la taxa més alta d'estrangers de la UE-28 i del Regne Unit. Itàlia sorprèn com l'únic país de la UE-15 (excloent Regne Unit com a antic membre) que té una presència significativa de ciutadans tant a Castelló com a València.

Podem detectar-hi diferències més cridaneres. Almassora presenta mitjanes més altes que les provincials i regionals, excepte per la proporció relativament més alta de població estrangera d'origen UE-28 i Regne Unit, que cal atribuir a la seua important comunitat romanesa i, en menor grau, també a la d'origen búlgar.

Quant a Alaquàs, destaca pel seu predomini de població de nacionalitat espanyola i, dins d'ella, la proporció de població nascuda en altres regions espanyoles. Aquesta última no és més que el resultat de l'esmentat paper d'Alaquàs com a ciutat dormitori de la migració massiva de persones procedents de regions més rurals i agrícoles a les grans àrees urbanes



i industrials d'Espanya durant els anys 60 i 70, dècada en la qual Alaquàs va duplicar amb escreix la seua població. En el cas de la propera ciutat de València, encara que mostra unes xifres de població espanyola, immigrant nacional i internacional més acord amb la mitjana provincial i autonòmica (la qual configura de manera molt important), destaca com la segona unitat administrativa amb major percentatge d'habitants estrangers procedents de fora de la UE-28 i Regne Unit.

En la línia de les reflexions posteriors, si ens fixem en les principals comunitats estrangeres d'Alaquàs i València, hi ha una presència diferencial de ciutadans xinesos i veneçolans. Els immigrants xinesos solen estar especialitzats en activitats majoristes i minoristes, i troben com a lloc idoni d'assentament la ciutat portuària de València i les plataformes logístiques i parcs empresarials de la seua àrea metropolitana. Els immigrants veneçolans, per la seua banda, solen ser altament qualificats i, sovint, sol·licitants d'asil, per la qual cosa tendeixen a concentrar-se en les principals àrees urbanes espanyoles que concentren institucions públiques i educatives, comunitats de compatriotes preexistents i mercats de treball adequats a les seues expectatives. La ciutat de València també destaca per la seua comunitat italiana al cap dels estrangers i per l'absència de marroquins entre les principals nacionalitats estrangeres.

En el cas de Cocentaina, resulta ser la unitat administrativa estudiada amb menor percentatge d'espanyols nascuts en una regió diferent, la qual cosa podria estar lligat a la seua menor grandària, ubicació interior i situació de transició urbà-rural. També alberga el segon percentatge més baix d'estrangers, la gran majoria dels quals provenen de països fora de la UE-28 i el Regne Unit. Aquestes característiques potser expliquen en part el paper tan important que ha jugat la societat civil en l'acollida de la família beneficiària. Pel que fa a la nacionalitat, destaca la comunitat marroquina, seguida de lluny per la població procedent del Regne Unit i Europa de l'Est.

Finalment, Calp és, amb diferència, el cas més destacat quant a població estrangera, superant en més d'un 30% els altres quatre municipis del programa i en un 10% a la mitjana provincial d'Alacant. D'aquest 48 % de població estrangera de Calp, més de dos terços procedeixen de països de la UE-28 i el Regne Unit. Aquest últim país en realitat encapçala les comunitats estrangeres nacionals i, juntament amb la comunitat alemanya, donen més del 10% de la població total. També és la llar d'una destacada comunitat russa.

Taula 19. Cinc comunitats estrangeres principals als nivells territorials que abasten l'àrea del projecte pilot

PROV. DE CASTELLÓ		PROV. DE VALÈNCIA				PROV. D'ALACANT			
Romania	6,55%	Romania	1,59%	Regne Unit	3,79%				
Marroc	2,84%	Marroc	0,99%	Marroc	2,36%				
Colòmbia	0,73%	Colòmbia	0,69%	Romania	1,29%				
Argèlia	0,40%	Bulgària	0,63%	Colòmbia	1,01%				
Itàlia	0,35%	Itàlia	0,61%	Argèlia	0,95%				
Almassora		Alaquàs		València		Cocentaina		Calp	
Romania	8,86%	Romania	0,90%	Itàlia	1,10%	Marroc	8,67%	Regne Unit	7,10%
Marroc	1,75%	Marroc	0,77%	Romania	1,07%	Regne Unit	0,95%	Romania	5,87%
Colòmbia	0,74%	Colòmbia	0,57%	Colòmbia	1,03%	Romania	0,40%	Alemanya	3,94%
Bulgària	0,49%	Xina	0,47%	Xina	0,97%	Ucraïna	0,20%	Marroc	3,45%
Itàlia	0,31%	Veneçuela	0,39%	Veneçuela	0,73%	Rússia	0,16%	Rússia	3,26%

Font: Institut Nacional d'Estadística, 2020. Elaboració pròpia.

Com es pot observar en la taula 20, segons les estadístiques la Comunitat Valenciana se situa lleugerament per davall dels percentatges nacionals de persones en risc de pobresa o exclusió social, amb un escenari un poc més optimista que, no obstant això, implica que quasi una quarta part de la seua població es troba en risc de pobresa o exclusió social.

Sempre tenint en compte l'extrapolació de dades municipals a nivell comarcal (donat que no es disposa de dades per a municipis mitjans o xicotets), tant la província de Castelló com el municipi d'Almassora presenten les millors xifres en aquesta matèria, mentre que la província d'Alacant i Calp presenten les pitjors taxes d'inclusió social, en especial de la infantesa. Això últim podria estar relacionat amb la menor provisió històrica de recursos per càpita dels Serveis Socials i la major dependència d'activitats d'hostaleria que tendeixen a ser estacionals, precàries i intensives en llocs de treball no qualificats. La ubicació de Calp dins de la zona de la "Costa Blanca" i l'esmentada estructura del mercat de treball, més els alts preus de l'habitatge, poden explicar en part la seua situació comparativament més precària. Cocentaina, per contra, amb una economia industrial i una estructura demogràfica diferent, té millors xifres que la mitjana regional i la ciutat de València capital, lògicament molt lluny de la pitjor situació de la província d'Alacant.

Quant a la província de València, es troba entre Castelló i Alacant. En el cas d'Alaquàs, ostenta millors xifres d'inclusió social que la seua província, i és el segon municipi amb millors xifres i el primer en menors de 16 anys. Pel que fa a la ciutat de València, té la segona pitjor situació dels 5 municipis, superant també les mitjanes provincials i autonòmiques, on l'efecte capital en termes de cost de vida pot ser una explicació important.

*Taula 20. Persones en risc de pobresa o exclusió social / indicador AROPE (%).*

	Total	Homes	Dones	Menors de 16 anys
ESPANYA	25,3	24,6	26,0	30,1
C. Valenciana	24,4	23,2	25,6	27,0
Prov. de Castelló	19,5	19,3	19,8	23,4
Almassora*	19,0	19,4	18,7	21,4
Prov. de València	22,2	21,3	23,0	24,1
Alaquàs*	21,1	20,3	21,9	18,4
València	24,9	24,3	25,3	30,5
Prov. d'Alacant	29,0	27,1	30,8	32,3
Cocentaina*	22,7	21,2	24,3	29,1
Calp*	34,0	32,3	35,7	54,2

*Font: Portal Estadístic de la Generalitat Valenciana, 2019. Elaboració pròpia.*

*\* Dades a nivell comarcal (LAUI)*

Finalment, si observem les tendències de la taxa d'atur en l'última dècada (gràfica 2) podem observar que la mitjana nacional sol estar clarament per sota de les taxes regionals i provincials. Les províncies de Castelló i València tenen un atur molt inferior a la de la província d'Alacant durant tot el període. No obstant això, Calp és, de mitjana, el municipi i la unitat administrativa que presenta la taxa d'atur més baixa durant quasi tot el període, normalment per darrere de la mitjana nacional. La raó està, una vegada més, en el pes dels sectors turístics: serveis, en particular l'hostaleria, i la construcció. Com veurem més avant, però, l'hostaleria i, en general, el sector serveis, no és un sector propici per a la

primera inserció laboral de les famílies beneficiàries del programa, entre altres coses per les dificultats lingüístiques i els obstacles culturals i religiosos.

Per contra, Alaquàs i Cocentaina són de forma sostinguda les que enregistren les xifres més altes, seguides molt per davall d'Almassora. La seua comparativament alta taxa de mà d'obra en activitats industrials, que solen estar molt per darrere de les activitats de serveis a Espanya i la Comunitat Valenciana, podria explicar la seua situació. Malgrat tot, són municipis on el nivell d'inserció de les famílies ha estat positiu o molt positiu, com veurem a continuació. En el cas de la ciutat de València, s'observen taxes i tendències quasi mimètiques a la mitjana nacional.

En aquest punt, paga la pena remarcar el fet que les taxes d'atur no necessàriament es correlacionen amb les taxes d'exclusió social. Així, tenim les taxes d'atur cada vegada més baixes en comparació amb Espanya en la ciutat de València o Calp, que no obstant això tenen el pitjor risc d'exclusió social en 2019. Per contra, d'altra banda tenim les majors taxes d'atur a Alaquàs, Cocentaina i Almassora, que són, no obstant, els tres municipis amb menors percentatges de persones en risc de pobresa o exclusió social. Per tant, és plausible que el cost de l'habitatge i l'alimentació, així com la precarietat del mercat de treball, siguem alguns dels impulsors de l'exclusió social, més enllà de l'ocupació en sí mateixa.

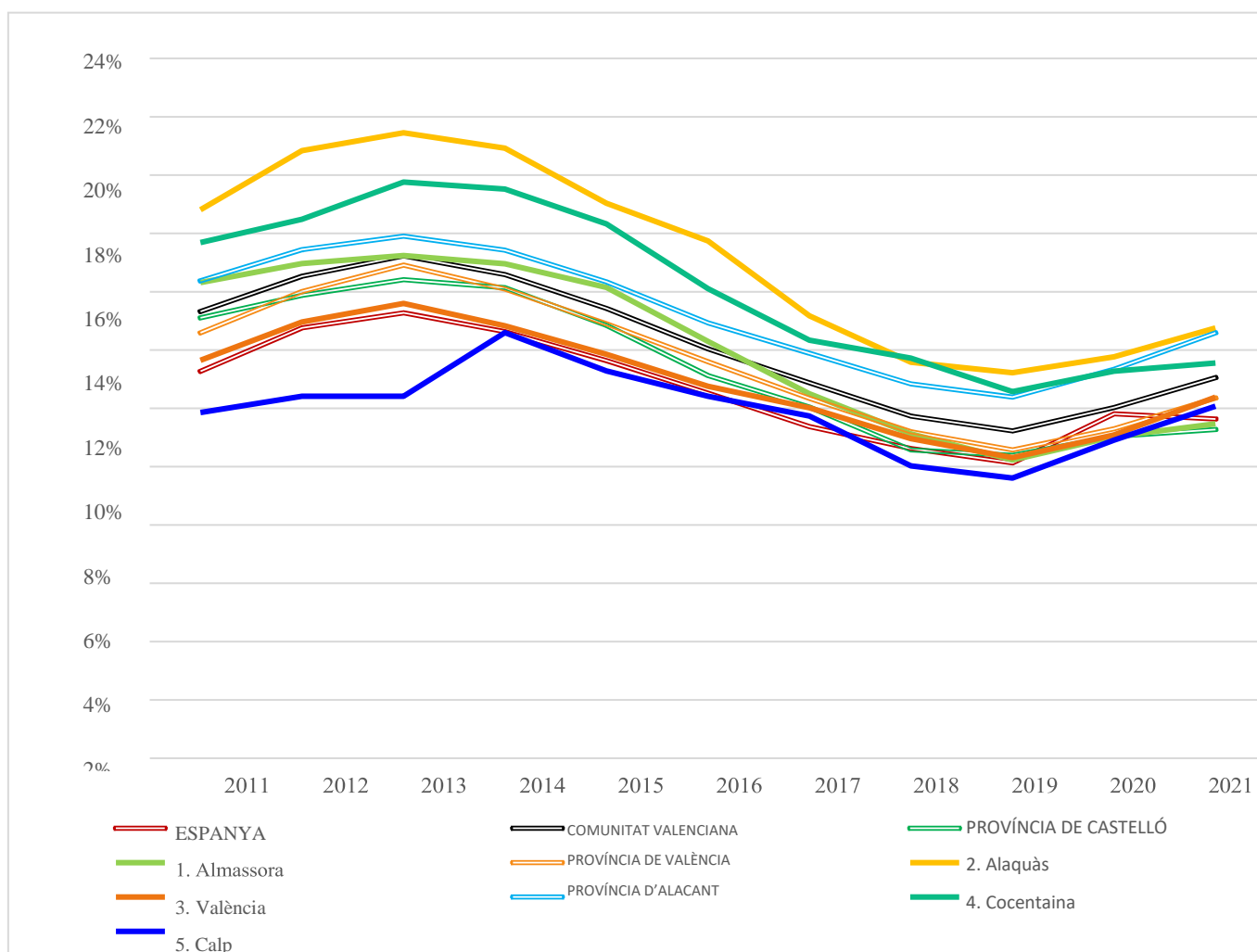
Si ens centrem en els tres últims trimestres, a més de l'increment post-estiu que impacta de forma integral en una economia espanyola encara bastant estacional, Almassora ostenta les millors xifres d'atur fins al moment, després d'estabilitzar-se en taxes similars a les del país i la ciutat de València en 2018.

Resumint, podem concloure que el projecte pilot ACV mostra una representativitat notable del teixit socioeconòmic de la Comunitat Valenciana. En termes estrictes, la ciutat de València i Calp podrien ser presumiblement els municipis en els quals la integració autònoma dels beneficiaris seria *a priori* més difícil, principalment pel cost de vida i les taxes de risc de pobresa i exclusió social preexistents. D'altra banda, Almassora està preparada per a oferir el millor entorn per a la inclusió holística a llarg termini dels refugiats, tenint en compte les comunitats d'immigrants preexistents -factor que també

està present a Cocentaina-, l'estructura econòmica, la taxa d'atur dels últims 4 anys i la seua proporció comparativament baixa de població en risc de pobresa i exclusió social.

Des d'un àmbit més transversal, cal destacar la importància de la comunitat marroquina en tota la Comunitat Valenciana, una comunitat migrant preexistent que, en el cas dels beneficiaris particulars del projecte pilot ACV (refugiats reassentats procedents d'Orient Pròxim) podria representar un actiu important per a la integració en termes d'afinitat lingüística i/o cultural. No obstant, com veurem en l'anàlisi de les entrevistes a les famílies, no és tant senzill.

Gràfica 2. Taxa de desocupació sobre la població de 15 a 64 anys



Fons: Servicio Público de Empleo Estatal; Servicio Valenciano de Empleo; Instituto Nacional de Estadística.  
Elaboració pròpia.

## 5.2. *Entrevistes als actors d'Agermanament Comunitari Valencià*

L'experiència pilot *Agermanament Comunitari Valencià* s'inclou en el model de patrocini comunitari per a l'acolliment i integració de persones beneficiàries de protecció internacional. El marc d'acció es recolza en la participació de persones voluntàries i membres de la societat civil, els quals constitueixen el motor de les iniciatives d'acolliment i interacció. Així ho expressen els objectius d'aquest model d'acollida, com ara contribuir a la millora de les responsabilitats compartides per a satisfer les necessitats de protecció i de solucions per a les persones refugiades, encoratjar el reassentament enfortint les capacitats dels estats, dels actors de la societat civil i la ciutadania, i mobilitzar la ciutadania en suport de les persones refugiades a fi d'ampliar el debat que afavorisca la seua protecció. Centrades en les persones refugiades, les accions parteixen de la comunitat i reverteixen en ella.

En aquesta experiència pilot, juntament amb els tècnics contractats per les entitats col·laboradores, els grups de suport local, conformats per voluntaris i voluntàries reclutats al si de la ciutadania juguen un rol de primer ordre i amb una intensitat variable segons les etapes del programa i els objectius proposats. En els subapartats 2.3.3 i 2.3.5 d'aquest informe s'han abordat aquests aspectes. Són moltes les activitats que desenvolupen aquests grups de suport local en els processos d'inserció que protagonitzen les famílies beneficiàries i els seus membres. A més, actuen com a facilitadors d'interaccions socials entre les persones refugiades i la resta de membres de la ciutadania, els ajuden en la comprensió dels codis socioculturals i, més enllà de les relacions instrumentals lligades als processos d'inserció social, constitueixen autèntics estímuls per a la creació de lligams duradors d'amistat.

Atès el rol que hi juguen tant personal tècnic com voluntariat i famílies beneficiàries, és important avaluar el seu paper, analitzar la seua opinió al voltant del funcionament del programa i esbrinar les barreres, contrarietats i esdeveniments no esperats que han pogut trobar en el desenvolupament de les seues activitats amb la finalitat d'identificar allò que es puga millorar. Entre altres coses, ens proposem en primer lloc valorar el paper que juguen en relació amb els objectius i en relació a les dimensions que pren el programa en

cada localitat. Amb això ens referim a les necessitats familiars i individuals de les persones beneficiàries, al temps i els recursos emprats, a la pròpia valoració que fan de l'esforç que han fet, el grau de satisfacció que han aconseguit i les propostes de millora respecte a possibles reedicions futures del programa.

Tal com hem remarcat, per a l'anàlisi de les entrevistes a personal tècnic, voluntariat i famílies beneficiàries s'utilitzarà una estructura que parteix de la conceptualització d'integració duta a terme en l'apartat 3 d'aquest informe. Per tant se segueixen els principals ítems que allí es presenten.

#### 5.2.1. Habitatge

Com s'ha vist en la introducció, l'habitatge és un element central en el procés d'inclusió de les famílies beneficiàries. El personal tècnic valora positivament els habitatges en què han residit les famílies durant els mesos en què han estat en el programa. El fet que la gestió del lloguer i la mediació amb els propietaris haja corregut de la mà de les entitats ha transmès seguretat i tranquil·litat a les famílies, com veurem posteriorment, i això és reconegut i agraït per les mateixes. De manera paral·lela, el programa ha utilitzat el lloguer que pagaven les famílies amb l'assignació mensual per a constituir un fons d'estalvi que, en finalitzar el programa, se'ls ha retornat. Així, les famílies beneficiàries tenen una quantitat de diners que poden utilitzar per a despeses que hagen d'afrontar una vegada finalitzat el programa. Val a dir que aquest retorn ha sigut comunicat de manera diferent a les famílies per part de les entitats malgrat els mecanismes de coordinació existents. També és cert que en algun cas s'ha retardat aquesta informació per tal de provocar un estalvi major en unitats familiars en què s'havia valorat que les despeses eren majors de les que cabria esperar, incloent productes que no eren de primera necessitat. Això, junt a la comunicació interna de les famílies, que anaven comparant allò que els havien dit les diferents entitats, va provocar situacions de tensió en què algunes famílies se sentien menystingudes per les seues entitats de referència.

Pel que fa als habitatges, les famílies que coordinava SJM residien en habitatges de la seua propietat, amb la qual cosa la qüestió de l'habitatge no ha representat un problema. En canvi, la resta de famílies sí que ha hagut d'acudir al mercat de lloguer amb el que

això comporta en termes de contracte, fiança, negociació, pròrrogues, etc. En alguns casos la família ha pogut continuar en l'habitatge en què havia començat el programa. Aquest és l'exemple d'una família que, a més, va arribar a tractar amb la immobiliària per tal de tindre un nou contracte íntegrament al seu nom i no com a part subsidiària en el contracte.

*“Entonces claro, yo de la vivienda negociamos nosotros con la inmobiliaria, pero hicimos que él fuese hablar con ellos, que fuese a negociar si quería seguir ahí... trabajamos mucho con él y la búsqueda del alquiler desde el segundo año, porque a él le parecía un alquiler elevado y quería algo más económico y fuimos un poco intentando que él se moviese, pero según él no encontraba ningún sitio (...) Yo sé que negociamos previamente nosotras una rebaja de alquiler y luego ya él fue a hablar con la de la inmobiliaria y lo trataron y cerraron y hicieron un cambio de contrato.” (I42)*

En altres ocasions, l'habitatge en què s'havia acollit a les famílies inicialment havia de ser abandonat per qüestions de contracte. En aquests casos el problema ha sigut trobar un habitatge en el mercat privat, fins i tot amb la intermediació de les entitats. Dues de les famílies, davant la impossibilitat de trobar un habitatge, han hagut de recórrer a coneguts de les persones voluntàries per tal d'accedir a un allotjament en concloure el programa, per finalització del contracte.

D'altra banda, una de les famílies participant en el programa, potser la que ha arribat a un nivell d'inserció més elevat, havia començat a plantejar-se la possibilitat de comprar un habitatge en comptes de llogar-lo arribat el moment de finalització del programa. Des de l'entitat se'ls va orientar per a que conegueren les circumstàncies que els anava a sol·licitar l'entitat bancària per demanar una hipoteca i, finalment, van optar per allargar un any més el lloguer.

*“En principio ellos querían comprar, pero estuvimos hablando con el padre que para comprar hacía falta un contrato indefinido para que le pudieran dar una hipoteca y tendrían que haber pagado mucho más dinero a la hora de pagar una entrada. Estuvimos viendo varias opciones a la hora de una opción de alquiler con opción a compra y al final ellos mismos valorando todas las opciones que tenían decidieron que iban a estar un año más de alquiler.” (T28)*

Les persones de l'equip tècnic verbalitzen que s'han trobat problemes quan han hagut d'intermediar en la qüestió de l'habitatge relacionats amb el racisme i la desconfiança dels llogaters davant el perfil de les famílies. També manifesten que l'estat actual del mercat immobiliari, amb lloguers desbocats, no juga a favor de les famílies, especialment a la capital i en municipis on el mercat immobiliari està enfocat cap al turisme com pot ser Calp.



Les persones voluntàries i altres membres de la societat civil han participat en la recerca i adequació de l'habitatge destinat a la família beneficiària. Aquesta feina s'ha fet prèviament a l'arribada de les famílies beneficiàries, com s'ha vist a la cronologia del projecte. I, en acabar el programa, el voluntariat també ha participat activament en la recerca d'una solució habitacional definitiva. Han hagut de negociar amb immobiliàries, preguntar al veïnat i persones conegudes, ajudar en la adequació dels pisos i fins i tot aportar mobles i electrodomèstics quan ha estat necessari.

*“Consiguieron encontrar una casa a través de alguien también de Cáritas o algo así, me consta que a priori se genera un rechazo por este tipo de personas.” (SC32)*

En un context com el valencià, on l'accés a l'habitatge és difícil per a una bona part de la població, on el parc d'habitatge públic és molt reduït i només cobreix una xicoteta part de la demanda, el suport del voluntariat ha obert moltes possibilitats no només perquè ha facilitat la informació sinó també perquè ha contribuït a fondre els prejudicis estereotipats dels propietaris i de les agències immobiliàries envers aquestes famílies. A vegades, amb l'ajuda rebuda en la recerca el voluntariat ha aconseguit trobar algun habitatge en molt bones condicions i fins i tot a un preu molt per sota del preu de mercat. En aquests casos ha calgut fer un treball de conscienciació cap a les famílies perquè foren conscients que aquests recursos no estaven a l'abast de tothom.

*“Estamos en un pueblo de turismo (...) y entonces yo le [al padre de la familia beneficiaria] he explicado tantas veces: pero tú no entiendes que lo que estás pagando es porque (...) una de las voluntarias (...) pues está pagando por un piso de cuatro habitaciones €400 y ellos piensan que pueden encontrar eso.” (SC40).*

*“Ahora, o sea, es que además no encuentran porque no tienen un salario y casi todos los pisos tienes que tener, demostrar, que por lo menos tienes una nómina. Entonces lo tienen fatal.” (V10).*

El voluntariat també ha tingut molta cura que les famílies se sentiren a gust i que tingueren cobertes totes les necessitats bàsiques de la casa. Una vegada acabat el projecte, a banda de la recerca de l'habitatge, sovint el voluntariat ha participat pagant el dipòsit o tramitant les ajudes al lloguer.

*“Cuando vemos a personas que tienen esta necesidad Cáritas nos ayuda para localizar algún piso de alquiler... Nosotros podemos ayudar a pagar parte de la de la fianza (...) o en un momento dado que se quede sin trabajo vamos a poder ayudarle a pagar esa mensualidad o incluso a tramitarle todo lo que tenga que ver con ayudas de alquiler.” (SC2)*

Abans que les famílies entraren en l'habitatge que rebrien per part del programa, les persones voluntàries van acomodar la casa amb equipament bàsic atenent al tipus de família. Van fer una primera compra d'aliments i de roba. Per a l'entrada de les famílies als habitatges, alguns grups locals probablement des del desconeixement van pensar que s'hi disposaria d'una ajuda econòmica extraordinària per fer front a unes primeres despeses que ja estimaven que serien de major volum. Però el programa no comptava amb aquesta opció i això per una banda va comportar una mobilització de recursos important i efectiva, però d'altra banda ha estat un senyal clar que la informació sobre qüestions clau no sempre arribava com calia als grups locals.

Després de la implantació del programa, dues de les famílies han continuat al mateix habitatge canviant la titularitat del contracte de lloguer, de manera que ara són elles les que el signen i també les que s'ocupen de parlar directament amb els propietaris i/o la immobiliària.

*“Durante los dos años que estamos aquí hemos estado en el mismo piso, no nos hemos trasladado, no hemos encontrado dificultades en el ámbito de la vivienda, estamos muy a gusto y muy satisfechos, (...) este factor nos ha ayudado y sentimos esa satisfacción a nivel psicológico.” (B25)*

D'altra banda, tres de les famílies han hagut de trobar una altra llar i traslladar-se. Aquesta tasca ha estat desenvolupada amb el suport del voluntariat del programa, els quals han estat fent costat durant tot el temps a les famílies, un treball que ha estat molt ben valorat per part de les famílies

*“Los voluntarios estaban buscándonos una casa para que nosotros nos estabilizáramos... sabíamos que aquella vivienda era temporal... Ahora tenemos esta que, aunque es un poco pequeña para una familia de cinco personas... su alquiler es aceptable en comparación con los precios de las viviendas que hay aquí” (B6)*

L'únic cas que ha presentat dificultats reals per a trobar un nou habitatge és la família que viu a València. Entre les raons que ho expliquen caldria destacar, en primer, lloc la mancança d'habitatges de lloguer amb preus assequibles al cap i casal. En segon lloc, la dificultat dels fills majors d'edat per a trobar treball i poder eixir del programa, tot i que per a ells s'ha aconseguit una prorroga de tres mesos, la qual cosa li dona un valor afegit al programa.

*“Todavía no hemos encontrado una casa... ahora nos han concedido un periodo de alojamiento de tres meses más que no tenemos que pagar... desde la asociación nos*

*están buscando ellos también la vivienda y nos están enseñando para que nosotros por nuestra parte también busquemos”. (B14)*

Com s'ha comentat anteriorment, en el moment de la finalització del programa les entitats han tornat a les famílies les despeses del lloguer que havien assumit durant el període d'acollida. Aquest gest, tot i que era desconegut inicialment per part de les famílies, ha estat molt ben valorat. Les famílies consideren que aquesta ajuda els permet fer front a noves despeses, a millorar les condicions de l'habitatge i a tindre uns diners que els donen certa tranquil·litat .

*“Y la mejor cosa que han hecho (...) cuando terminó el programa me han devuelto el dinero del alquiler todo completo. Este punto ayuda a la persona a poder ponerse de pie (...) esto ayuda. Yo cuando vine no tenía nada... ahora si quiero comprar algo para la casa puedo permitírmelo. Por ejemplo, quiero comprar esta alfombra, puedo comprarla. Quería comprar un congelador y he comprado un congelador.” (B33)*

#### 5.2.2. Aprenentatge de les llengües d'acollida

El personal tècnic al càrrec del programa està d'acord a assenyalar que hi ha hagut avanços importants en l'aprenentatge del castellà. En el cas de les persones majors, aquests avanços han sigut més clars quan s'han combinat les classes de castellà amb el contacte directe amb la societat d'acollida per la via del treball. Això, però, ha sigut més freqüent en el cas dels homes del programa, que han sigut els que majoritàriament han accedit a treballs remunerats. També ha sigut el cas de la dona del nucli d'Almassora, que sí que s'ha pogut integrar laboralment. El personal tècnic remarca que l'assistència d'algunes dones a les classes de castellà ha sigut irregular o molt curta perquè es dona la combinació de dues circumstàncies: per un costat, entenen que la seua obligació és quedar-se a casa a tindre cura dels menors, especialment si es tracta de nadons. Per un altre costat, hi ha una certa reticència a aprofitar els recursos educatius per als nadons perquè es pot interpretar que se'ls està abandonant, tot i que siga per unes hores.

Pel que fa als joves i als menors, els equips tècnics valoren que l'aprenentatge del castellà ha sigut molt ràpid, tant en les persones que estaven en edat d'escolaritat obligatòria com també dels xiquets. L'aprenentatge del valencià, en canvi, els ha costat més. Malgrat tot, algunes famílies han pogut rebre l'ajuda de l'equip de voluntaris en allò relacionat amb els deures escolars i també en l'aprenentatge del valencià a nivell escolar.

Les famílies beneficiàries reconeixen la importància de l'aprenentatge de les capacitats lingüístiques per a la inserció. Una de les coses que relaten és la centralitat de la formació lingüística durant els primers mesos als municipis d'acollida. Les classes de castellà han sigut una de les accions formatives que més temps els ha ocupat, perquè és essencial per a la inserció a tots els nivells, per a relacionar-se, per a formar-se i per poder treballar.

*“Cuando hemos llegado nos orientaron para aprender el idioma, casi un año estuvimos aprendiendo el idioma.” (B14)*

*“Al principio solo estaba estudiando el idioma, iba a clase 3 horas diarias y también los voluntarios nos daban clases tres o cuatro días aquí en casa... hasta que hemos aprendido.” (B33)*

De fet, les famílies beneficiàries consideren la llengua com un instrument clau per a la seua integració. Són conscients que quan parlen castellà tenen més possibilitats de relacionar-se i d'interactuar amb altres persones, en tots els àmbits, però especialment al treball:

*“No me siento totalmente integrado en el trabajo. La causa es el idioma, no es por otra cosa. Cuando alguien habla contigo puedes contestarle tranquilamente pero yo, a veces, cuando estamos sentados para comer no puedo... entender todo lo que dicen y participar con ellos en la conversación... entonces yo no considero que estoy integrado 100%, solo por esta causa.” (B6)*

Una de les famílies beneficiàries apunta una crítica al sistema d'aprenentatge del castellà, potser per desconeixement dels recursos públics existents per a l'aprenentatge de llengües. La crítica sembla que s'emmarca en la comparació entre el professorat de l'acadèmia, que valoren molt bé, i el professorat voluntari, al qual agraeixen la dedicació, però reconeixen que es queda curt en alguns aspectes. No deixa de ser significatiu que aquesta demanda la fa una de les famílies que ha aconseguit un nivell d'inserció més elevat de les cinc famílies beneficiàries.

*“Debería haber institutos gratis. Nosotros hemos estudiado con voluntarios. Hemos estudiado un mes en una academia de Valencia. Esto era una beca del estado y nosotros hemos tenido la suerte a ir a esta academia. La enseñanza para nosotros es muy importante porque al principio debíamos aprender y no nos han pedido trabajar (...) Un instituto de idiomas que sea gratis, como la escuela, esto sería una cosa excelente. Al principio la persona, en vez de buscar una escuela, se va al instituto. Deben tener profesores especializados en este tema, y no voluntarios.” (B6-B7)*

En aquest sentit, es considera pertinent introduir una referència a la valoració que fan dels traductors que els van acompanyar durant els primers mesos d'acollida. Les cinc famílies coincideixen a valorar positivament el rol dels traductors. També consideren que el

desenvolupament de la seua feina ha estat clau, no sols com a instrument de comunicació durant la primera etapa, sinó per la seua actuació de proximitat assumint el paper d'acompanyament i mediació.

*“Ella es muy buena...trabajaba muy bien, estaba haciendo todo lo que puede. Lo que le dicen viene y me lo transmite. Era perfecta y yo respetaba lo que me transmitía”. (B43, B44)*

### 5.2.3. Inserció administrativa

El personal tècnic creu que la inserció administrativa ha sigut molt positiva en general. Es tracta d'una tasca que s'acumula en els primers mesos, quan comencen els tràmits amb l'administració. Les primeres cites amb les diferents administracions es gestionaven per part de les entitats, mentre que les persones beneficiàries rebien l'acompanyament de l'equip tècnic i les intèrprets.

*“Pues todo el tema administrativo fue sobre todo al inicio y entonces sí que venía el intérprete porque era necesario, porque no tenían ningún tipo de conocimiento de la lengua, y yo iba como técnica, sobre todo en el tema de la escolarización y el empadronamiento, estudio de la cuenta bancaria, la expedición de las tarjetas de extranjería. A todo esto yo y el intérprete con la familia” (T28)*

No obstant, a mesura que el procés d'inserció de les persones avançava i les seues destreses idiomàtiques progressaven, deixaven de rebre les dues ajudes, tant la de l'equip tècnic com la de l'intèrpret. Es tracta, per tant, d'ajudar inicialment les famílies per a, després, fer que siguen autònomes, també en la relació amb l'administració.

*“Porque si nos mantenemos a este ritmo más tiempo luego ellos se acostumbran también, y estará bien que haya un cambio y que lo noten ellos pero que no sea un corte, porque a ellos les va a dar un miedo frenético sentirse de repente solos; y dejarlos de menos tiempo, es decir, te imaginas que pasado un año decidimos ir reduciendo el ritmo” (I19)*

*“Llegaron ya con todo hecho sí que es verdad que este segundo año ya lo ha hecho la familia la matriculación y los papeles” (T28)*

Des del punt de vista tècnic sí que s'assenyala un punt feble en termes administratius que és el paper de l'administració local. Com s'ha vist anteriorment que en alguns municipis (per exemple, Almassora o Calp) sí que s'ha pogut involucrar l'administració local a través de les tècniques de serveis socials i fins i tot de les pròpies regidories. En canvi, això no ha estat possible en altres municipis, bé perquè no hi ha hagut la possibilitat o la necessitat, bé perquè l'equip tècnic no ha tingut la facilitat que altres equips sí que han tingut, bé per les pròpies característiques del municipi acollidor.

*“Que se implique más a los organismos municipales, a los ayuntamientos a los servicios sociales porque creo que han pasado muy de puntillas por el programa y al final cuando existe este tipo de proyectos a nivel estatal deberían implicarse todos mucho más, generar espacios de participación, sistema educativo, servicios sociales, sanidad y ayuntamiento. En este caso no hemos tenido problemas, pero, por ejemplo, servicios sociales desconocía que había este programa, el centro de salud igual, los colegios igual” (T28)*

Malgrat tot, és possible que es donen situacions de malentesos administratius que puguen comportar mal de caps extra a les famílies beneficiàries. És el cas d'una de les famílies, que tot i disposar de la targeta de residència, havia de renovar la targeta temporal com si no fora una família refugiada.

*“Claro, es un poco complicado explicarlo porque ellos venían y en teoría ya tienen tramitada su tarjeta de residencia, es decir, ya tienen expediente para su situación de refugiado. Por lo tanto, tendrán que tener directamente una tarjeta de residencia y la tarjeta de salud y todo ¿no? No es como esta situación de otros refugiados que tramitan el estado de refugiado o el estado de protección aquí en España, que tienen que esperar un año y pico para que se lo den. Entonces, al no tener claro esta particularidad, pasó lo siguiente: le dieron una tarjeta temporal que tenían que ir renovando y como iban todos al NIE, al número NIE del padre, pues...” (I19)*

D'altra banda, tot i que hi havia un itinerari clar per a la consecució dels documents que permeteren la regulació administrativa i que les famílies accedien a una tramitació ràpida de la targeta de residència, les persones voluntàries hi han expressat algunes dificultats. Es tractava d'un procediment diferent i des de l'administració no sempre s'entenien les particularitats de la situació legal en què estaven les famílies acollides. En moltes ocasions la manca de documents ha estat un problema, en d'altres ha estat la manca de reconeixement i homologació. Aquesta casuística s'ha donat en els títols educatius i els certificats professionals

*“Y lo que hemos intentado es ayudar y a rellenar ... todos los papeles y orientarle en todo lo que necesitará dada la casuística de su familia y su situación.” (SC2)*

*“Si vienen con todos los papeles arreglados nos facilita muchísimo el trabajo, porque si vinieran con todos los estudios homologados...” (SC2)*

Pel que fa a les famílies beneficiàries, la seua inserció administrativa s'ha fet a través dels serveis socials municipals. En termes generals, les famílies manifesten la seua satisfacció amb la Treballadora Social de referència que ha sigut la persona encarregada d'assumir les tasques d'empadronament, escolarització, tramitació de les targetes sanitàries, etc. Aquest treball s'ha fet de manera molt àgil i amb el suport dels traductors:

*“Cuando hemos llegado aquí nosotros no sabemos contactar con las escuelas, no sabemos sacar la documentación, el ayuntamiento, centro de salud, todos estos asuntos eran a través de la trabajadora social... y el traductor.” (B24)*

#### 5.2.4. Salut i accés als serveis de salut

En l'accés als serveis de salut, a banda d'acompanyar en l'itinerari estàndard (targeta SIP, aconseguir metges de capçalera i pediatres en el CAP, i accés a especialistes), el voluntariat, i també el personal tècnic, han fet l'acompanyament a visites mèdiques i d'orientadors en temes de salut i higiene. També han estat actius en l'explicació del funcionament del Sistema Valencià de Salut.

En termes generals, la inserció des del punt de vista sanitari ha estat molt ben valorada per l'equip tècnic. Pel que fa a l'entrada en el registre sanitari i en el sistema de salut valencià es considera que va ser ràpida i eficient. D'altra banda, la major part de les famílies va rebre atenció odontològica, cosa que no s'havia previst inicialment. La major part de les atencions es van prestar en el sector privat, amb alguns altres casos atesos a clíniques universitàries. Com en el cas de l'atenció administrativa, les famílies estaven acompanyades per l'equip tècnic i, durant els primers mesos, també per intèrprets i, en alguns casos, fins i tot també del voluntariat.

Pràcticament tots els i les menors van haver de rebre atenció odontològica, entre altres tipus d'atenció especialitzada. Això incloïa també consells de tipus preventiu, per exemple, en relació a l'aparició de més problemes dentals, per la qual cosa l'equip tècnic va haver de fer també promoció de la salut bucodental.

*“También porque por ejemplo las 3 niñas tenían muchos problemas dentales y si en el ticket de la compra veías gusanitos, gusanitos, gusanitos, chocolate, chocolate, chocolate, entonces pensábamos si se lo decíamos: si estamos gastando un dinero aquí para arreglarles la boca, no podéis seguir comprándoles esto” (T18)*

Com s'ha vist en l'apartat descriptiu del projecte, dues famílies han necessitat atenció especialitzada. La primera, per seqüeles de la guerra en Síria i per una complicació en l'embaràs. La segona, per una complicació ginecològica. En els dos casos les dones van rebre el tractament o el consell dels professionals de la sanitat pública. No obstant, en el cas d'una família sí que van existir algunes reticències respecte al fet de rebre l'atenció ginecològica per part d'un home.

*“Y el tema de la matrona ella porque claro, una matrona es la que te hace el seguimiento, luego el parto ya trabajaremos para que haya una mujer, o evitamos que esté por qué en el parto que... bueno. Cuando íbamos con ella a los especialistas o a la ginecóloga, el pacto era que a él no le contábamos que quien la atendiese era hombre o mujer.” (I42)*

*“En su cultura que fuera un hombre médico pues le paraba un poco, pero al final le dije que era necesario. Hemos ido por lo público. Yo le dije que habían dos opciones: lo público y lo privado. Pero que si decidía por lo privado se lo tenía que costear ella. Se decidió por lo público... La familia quería tener otro hijo y la verdad es que meterse con otro hijo pues ella tenía un historial que no era lo más correcto y necesitaba que eso se lo dijera un médico especialista.” (T28).*

En general el paper del voluntariat ha estat clau per fer accessible l'accés a uns recursos molt necessitats atesa la situació viscuda al Líban. Això s'ha traduït en acompanyaments als serveis sanitaris, especialment al principi del procés d'acollida, amb el que això significava en plena pandèmia.

*“Entonces fuimos a la Fe, de urgencias y claro, era la pandemia. A mí no me dejaron entrar. O sea, las atendieron y tal, pero luego ellos, o sea, es como si se quedaran con ganas de que les, que les hicieran más cosas. A ver, más pruebas. Pero luego, luego ya no se han quejado porque ahora ya como van a su médico de cabecera, o sea, el que tenían, y cogían hora, sabían coger la hora, se tomaban las medicaciones... Pero aquí la madre, por ejemplo, se sacó muchas cosas, muchos problemas. Que si tengo mal la espalda, que tengo no sé qué, que si tengo no sé cuántos, que si... Luego la hija que si tenía la hija la columna mal... (V10)*

Pel que fa a les famílies beneficiàries, la dimensió sanitària és precisament una de les dimensions que millor valoren. Tot i que no es tracta d'un àmbit que requereix de massa gestió per al projecte, perquè ja s'encarrega l'administració sanitària, la cobertura que dona l'atenció de la salut pública al nostre territori ha sigut l'adequada per a cobrir les necessitats de les famílies. Entre els aspectes millor valorats està l'adquisició de la targeta sanitària, l'accés a la farmàcia, i l'atenció odontològica que, com s'ha vist anteriorment, ha sigut generalitzada.

*“Cuando hemos llegado aquí... estábamos sufriendo con los dientes, sobre todo mis hijos, pero hemos recibido la ayuda cien por cien. En pocos días hemos podido tener la tarjeta SIP como los españoles... Y cualquier cosa que tenemos nosotros, acudimos al centro de salud y nos atienden. Después vamos a la farmacia y cogemos los medicamentos con facilidad y la verdad, que muy bien.” (B25)*

Només una família manifesta el seu descontent amb l'atenció sanitària, tot i que aquesta situació es deu més per la dificultat d'atendre les seues expectatives de tractament i cura que esperaven tindre en arribar més que per la falta d'atenció. La qüestió de les



expectatives frustrades no ha estat massa present en les entrevistes amb les famílies, però sí en l'àrea sanitària i en aquest cas en concret.

*“Fuimos al centro de salud y fuimos al hospital y (...) le han dicho que no pueden hacerle la intervención del brazo. Y yo he dicho: ¿entonces por qué nos han traído aquí? En las entrevistas que realicé en el Líbano dijeron que le iban a tratar en España, y por eso hemos venido, pero aquí no se puede hacer nada (...) y con todos los problemas que hemos tenido ahora tiene tiroides (...) desde hace un año y medio (...) y todavía estamos esperando que le llamen para operar”. (B43)*

On sí que es detecta una mancança molt significativa és en l'atenció a la salut mental. Les famílies no han rebut cap atenció psicològica, ni bàsica, com és preceptiu als programes d'acollida, ni tampoc específica, quan es dona una situació d'estrès o crisi post-traumàtica. Aquest és un punt que, com veurem posteriorment, ha sorgit en les dinàmiques grupals celebrades durant la recta final del programa, en juny de 2022, especialment per part del personal tècnic.

*“Es verdad que yo desde que he venido no he visto un psicólogo, la mayoría de los que vienen hacen visitas de los psicólogos.” (B13)*

#### 5.2.5. Inserció educativa i formativa

La tramitació de l'homologació dels títols educatius resulta molt complexa per diferents raons. La primera, perquè en molts casos no disposen de la documentació, probablement perquè en el camí cap al Líban es va perdre. En segon lloc, perquè la seua gestió des de l'ambaixada espanyola tampoc resulta fàcil donat el desplaçament que cal fer. A banda d'això hi ha la problemàtica de reconeixement de títols, carnets professionals i de conducció, molt sovint sense equivalències al país d'acollida. En el cas de les habilitats professionals, sol ser habitual que en el país d'origen no es certifiquen, amb la qual cosa no hi ha una justificació documental que aportar de cara a la confecció d'un currículum per a la recerca de treball.

*“Una vez que llegan aquí es muy complicado tramitar cierto papeleo porque necesita la embajada de Siria, y si no pueden acudir a la embajada pues claro, dificulta bastantes tramitaciones, tienen que seguir con la homologación del título, por ejemplo” (I19)*

Una de les tasques dels equips tècnics ha estat la de dirigir les famílies beneficiàries cap a les vies formatives més properes a les seues habilitats, experiències laborals prèvies o preferències personals. Així s'ha fet, per exemple, amb les persones adultes, dirigint-les

cap a cursos d'habilitació en professions com caixera o conductor de forca elevadora, entre altres.

*“Ella ha ido siempre a clases de castellano, se les derivó al programa de inserción social de Cruz Roja. Ella ha hecho un curso de caja, no recuerdo ahora de cuántas horas, con parte teórica y parte práctica. También un poco de informática básica, y actualmente está haciendo el graduado de la ESO. Yo me reuní con [los dos hijos mayores] y les comenté que todas las opciones a nivel de trabajo piden el graduado de la ESO y ellos no lo tenían. [La hija] se ha dado cuenta y actualmente está haciendo la ESO en el Vicent Ventura.” (T1)*

*“Nos hubiera gustado que se hubiera sacado el carnet de carretillero, porque si falla la albañilería aquí están las fábricas de cerámica que necesitan carretilleros. Le decimos que es un requisito indispensable pero él no quiso, pero siempre teniendo en cuenta que era una decisión suya, aunque al final nos preguntó dónde puedo sacarlo y creo que lo hizo” (T18)*

En els casos dels menors, les accions s'han portat en dues direccions. Primer, la de facilitar que els pares pogueren atendre les classes de formació professional però també lingüística. Val a dir que, com s'ha observat anteriorment, existeix una problemàtica associada que hauria de ser considerada en futures sessions formatives inicials amb les famílies: la qüestió de la importància de recórrer a l'escoleta infantil i la necessitat de trencar el prejudici que portar-hi les criatures és abandonar-les. Ans al contrari, les famílies no associen l'escoleta infantil com una oportunitat de disposar de temps propi.

*“El tema de llevarlo a la guardería, creaba complicación porque, primero, había un rechazo por la parte familiar de ella. Pensaba que si iba el niño a ir a la guardería para que ella y él estuvieran en formación, eso era como un abandono del niño” (T37)*

Amb els mesos, els xiquets i xiquetes en edat escolar s'han acomodats a l'escola, i el centre ha aportat els dispositius per facilitar-los la inserció educativa. Han anat contents a l'escola. Allà han tingut accés al servei de menjador i això els ha permès de dilatar el seu temps diari al centre i els ha facilitat enormement la interacció amb nens i nenes de la seua edat i amb el personal del centre educatiu. Això els ha permès també familiaritzar-se amb les normes de salut i higiene juntament amb la resta de l'alumnat. Des de l'escola se'ls ha facilitat que pogueren anar a eixides i excursions.

L'accés a les guarderies (l'escoleta) i l'escolarització no obligatòria a edats primerenques, als inicis no va estar ben acceptat per algunes famílies. En aquesta qüestió el grup local es va mostrar molt perseverant. La necessitat que els xiquets i xiquetes es familiaritzaren al més aviat possible amb el sistema i amb la cultura, van ser alguns dels arguments

emprats per les persones voluntàries per convèncer les famílies. L'adaptació als horaris escolars va constituir també una àrea de treball per al voluntariat, el qual va facilitar que els i les menors tingueren les hores de son necessàries, que anaren ben desperts a l'escola i que no se sentiren cansats.

A banda d'acompanyar en l'itinerari d'inserció educativa el paper del voluntariat ha estat clau en la detecció de necessitats educatives i la informació respecte de recursos extraescolars. Prèviament a l'arribada de les famílies, va haver-hi el contacte preparatori amb l'ajuntament i els serveis socials, també van parlar amb la direcció dels centres educatius, de manera que, tot i arribar a l'octubre, una vegada iniciat el curs escolar, els xiquets i les xiquetes no van tindre problemes per a ser escolaritzats. Les persones voluntàries han ajudat a la comprensió i compliment dels horaris escolars, han assistit els xiquets i les xiquetes en la realització de deures, i han fet un seguiment del procés d'integració en l'escola preguntat al professorat.

*“Los han escolarizado sin ningún problema, desde los tres añitos han empezado los dos... ella [la madre] se interesa mucho, sigue un whatsApp también con las profesoras, cuando tiene dudas sí que me consulta “¿esto qué hago?” (SC41).*

El voluntariat també ha estat especialment actiu facilitant recursos per a l'educació d'adults, per a l'aprenentatge lingüístic i per a la introducció de les famílies en la importància del sistema de títols i acreditacions per a la futura inserció laboral i també en la importància del procés d'escolarització i el compliment dels mínims que es demanen a l'escola.

*“Insistíamos mucho en la educación: lo importante que era tener colgado un título en la pared de alguna manera. Ahora el chico está haciendo la Formación Profesional y parece ser que le gusta.” (V12)*

*“Aquí en Cáritas ... el lunes, martes y jueves, ... dentro del proyecto de infancia, acompañamos a niños, la mayoría, hay alguno de la comunidad gitana también, pero la mayoría son árabes y les acompañamos en lo que son las tareas de hacer los deberes.” (V29).*

Fins i tot, alguns voluntaris han fet de professors de llengua castellana, tot i que com veurem a continuació, la valoració que en fan les famílies no sempre ha estat positiva.

*“En un primer momento nos centramos en la adquisición de vocabulario, que no importaba tanto la construcción de formaciones sintácticas, sino que nos hicieran llegar mediante palabras sus necesidades y tal. Los primeros meses estuvimos trabajando vocabulario y vimos que aprendían rápido.” (V21).*

Cal remarcar que l'administració pública també ha fet la seua part. En el cas del sistema educatiu, els propis centres, tant de primària com de secundària obligatòria, han estat clau per a facilitar la inclusió mitjançant els programes d'acollida i també els reforços, especialment lingüístics, tant en castellà com en valencià.

*“En el instituto sí que en el primer año le pusieron mucho apoyo, por parte del instituto, ... tenía mucho refuerzo y lo sacaba mucho y el idioma fue a tope, castellano y valenciano.” (V30).*

Finalment l'èxit d'aquesta inserció educativa també ha repercutit positivament en la família i en les mares, sobretot en allò que té a veure amb el temps lliure.

*“Ella siempre lleva el velo pero se le ve más suelta, aunque lleve el velo. Se le ve más suelta, quiere ir al gimnasio ahora.” (SC41)*

En relació a les famílies beneficiàries, del seu discurs es pot deduir que l'acollida dels xiquets i xiquetes en el sistema educatiu obligatori s'ha donat de manera correcta, amb molta fluïdesa i amb el suport del voluntariat. Com s'avançava anteriorment, podem dir que, en alguns casos, el voluntariat s'ha encarregat de fer-ne la matriculació, l'acompanyament i la intermediació entre els col·legis i les famílies.

*“Había una persona voluntaria...que nos acompañó en todo: para ir a la escuela, para tener los libros, ella también se ocupaba de informarnos sobre cualquier cosa que nosotros queríamos saber de la escuela y si nos daban citas en la escuela ella nos acompañaba”. (B6)*

Fora de l'etapa de l'educació obligatòria les persones més joves es troben amb situacions de feblesa que venen derivades per la seua situació d'exili. Com s'apuntava abans, la documentació que s'aporta del país d'origen sol presentar problemes de reconeixement, fins i tot en etapes d'ensenyament obligatori. Això limita les seues opcions de continuar els estudis, en particular els universitaris donat que cal començar un procés educatiu nou que durarà molts anys i suposa un esforç molt gran en termes de temps i, especialment, de recursos econòmics.

*“(...) es que tengo un título de la coalición Siria... pero mi título no está reconocido en España, es por ello que tengo que volver a estudiar desde tercero de la ESO para poder continuar mis estudios de una manera ordinaria y poder entrar como estudiante en la universidad” (B13)*

D'altra banda, cal tindre en compte que, durant els anys d'exili al Líban, l'alumnat sirianó no tenia dret a obtindre una certificació oficial d'estudis. Això també ha repercutit a l'hora de poder configurar un currículum formatiu i professional i, en conseqüència, limita la seua incorporació al mercat laboral.

*“En Siria estaba en el séptimo curso. Cuando hemos llegado al Líbano he estudiado octavo y noveno (...) me dijeron que iban a darme el título cuando terminase el ciclo, pero al final no me lo dieron. Allí también he hecho cursos de informática, de inglés, de cocina, pero no tengo el diploma (...).” (B15)*

Tot i això alguns dels joves entrevistats manifesten la seua voluntat de continuar formant-se i ja estan buscant les opcions que més els interessen, la qual cosa demostra la seua voluntat d'integració i millora.

*“Este año me he enterado donde tengo que estudiar para conseguir cuarto de la ESO, fui, hice un examen y ya he empezado. Ahora tengo dos fases y, si consigo estos niveles, paso al grado medio.” (B15)*

En relació a la capacitació professional dels adults, cal assenyalar que les entitats ha fet una bona tasca per a garantir-la. Les famílies relaten com se'ls ha orientat per poder accedir a cursos de formació professional tenint en compte el seu perfil professional anterior i les ofertes formatives existents:

*“...Sí, hemos hecho formación (...) mi esposa y yo somos diferentes, yo tengo especialidad en la construcción y ella es especialista en sociología, y hemos buscado cursos según nuestro perfil. Yo he hecho cursos en el ámbito de la construcción y ella ha hecho cursos en el ámbito de la educación, sociología, las escuelas, etc.” (B24)*

Tot i això cal referir que s'han donat algunes limitacions en aquest àmbit, especialment el cas d'algunes de les dones. Una qüestió que sol aparèixer sovint és la manca d'interés, malgrat la urgència per trobar una feina que es pot percebre des de fora. No deixa de ser significativa la qüestió relativa a l'ús del vel com una barrera percebuda a la inserció laboral.

*“Yo no he hecho cursos, solo he estudiado un poco el español. El idioma solo; y los cursos que me han sugerido no eran de mi interés. Yo quería un curso de algo que me vaya a servir para trabajar en el futuro (...), pero sé que ellos no van a aceptarme por el hecho de llevar el velo.” (B7).*

Com s'ha apuntat anteriorment, a més, la tria de possibles vies per a la inserció laboral està relativament limitada per les pròpies preferències de les persones beneficiàries, condicionades al seu temps per la cultura i la religió originàries. Això planteja una problemàtica en relació als itineraris d'inserció laboral que es poden treballar per part de les entitats, especialment en relació a les dones beneficiàries. La següent cita és un exemple en aquest sentit.

*“Si se trata de una empresa donde hay hombres, en esta empresa si hay trabajo de limpieza nosotros no podemos trabajar en esta empresa. En este caso es trabajo que pueden realizarlo los hombres o, por ejemplo, un trabajo en un bar- Nosotros no*

*trabajamos este horario, para quedar la noche durante muchas horas. Ya sabes, estos trabajan por la noche y no trabajan el día, y cuando nos ofrecen este trabajo no podemos estar fuera de casa después de las 10h de la noche. Hay tipos de trabajos que no son adecuados para nosotros.” (B25)*

Les que sí s’han animat a fer una formació professional han obtingut resultats molt positius tant per a millorar les seues capacitats professionals i ocupacionals, com pel que fa als coneixements del castellà com també en l’establiment de noves relacions personals:

*“(…) cuando llegué aquí he pensado hacer esta formación de peluquería (...) estoy contenta, la verdad es que no me lo creo, en las prácticas estaba muy contenta... y sentía como si fuera, el local fuera mío (...) la profesora era muy educada, y el profesor cuando venía a clase me preguntaba "cómo estás" en árabe (...) en este ambiente sientes que hay un intercambio de aprender y enseñar”. (B14)*

Allò que sí queda palés, també en el cas de les dones, és que dels cursos de formació que han realitzat els estan sorgint oportunitats de treball. Aquest és el cas d’una de les dones beneficiàries que, gràcies als cursos, però també a la intermediació de l’entitat beneficiària, ha aconseguit una feina d’acord amb les seues necessitats.

*“Hemos empezado a hacer cursos desde casa (...) sentía que me beneficiaban y me ayudaban en el ámbito de idioma (...) y les he sacado provecho para encontrar trabajo (...).” (B25)*

#### 5.2.6. Inserció laboral

En l’àmbit laboral, l’equip tècnic ha hagut d’actuar en diferents fronts. El primer d’ells era el d’alfabetitzar laboralment les famílies beneficiàries en qüestions com ara els horaris i les jornades de treball, els contractes, els processos de selecció, el compromís amb el lloc de treball, el salari mínim, etc. Un dels arguments que ha aparegut en alguns beneficiaris del programa era, precisament, que el salari que anaven a rebre no era molt alt. És a dir, l’expectativa de salari que portaven era més alta que allò que el mercat els ofería donades les seues circumstàncies. L’equip tècnic va haver de treballar aquestes concepcions per tal de fer-los veure la urgència de trobar un treball i l’oportunitat que suposava en els casos en què el contracte era més o menys llarg.

Per tal de trobar feina, els diferents equips tècnics han utilitzat els serveis propis de les entitats socials (per exemple, els propis Càritas, però també Creu Roja i altres entitats com Nova Terra), els serveis d’ocupació públics (Labora) i també han funcionat les xarxes de coneguts a partir dels voluntaris involucrats en el programa. Almenys un

membre de cadascuna de les cinc famílies beneficiàries ha trobat feina mentre han estat en el programa, si bé això és cert majoritàriament en el cas dels homes. D'altra banda, només una dona ha pogut trobar feina. La resta de dones, com s'ha comprovat anteriorment, no han pogut o no han volgut buscar feina per diferents raons: en part per una qüestió cultural (s'entén que l'home ha de ser qui porta els diners a casa); també perquè mentre han estat en el programa han tingut uns ingressos proporcionats per aquest que els permetia no haver de treballar als dos membres de la unitat familiar; i, per últim, perquè manifesten incomoditat en relació a les diferents oportunitats laborals que se'ls poden presentar quan hi ha implícit un contacte amb homes (per exemple, cura de persones majors o perruqueria), contacte amb alcohol (restauració) o horaris difícilment compatibles amb la cura familiar (com en alguns casos de restauració o neteja).

Una de les tasques dels equips tècnics ha estat proporcionar vies formatives per tal que les persones beneficiàries tingueren unes destreses que els permeteren ser competitius en el mercat laboral. Així, s'han proporcionat diferents cursos a les famílies beneficiàries, entre els que hi ha formació en sistemes de calefacció, fusteria, fontaneria, cerca activa de treball, carnet de carretó elevador de forca, monitor de menjador, manipulador d'aliments, alfabetització digital, etc.

En una de les famílies beneficiàries, com a conseqüència d'una ruptura familiar sobrevinguda després del reassentament, el major dels fills, en edat laboral, s'ha vist en l'obligació de fer de cap de família en tot allò que toca als ingressos. Això li ha suposat al mateix temps una pressió per trobar feina i també per satisfer les necessitats de la seua família, fins al punt que ha arribat a rebutjar determinades ofertes de treball perquè les considerava insuficients.

*“Encontró una oferta de trabajo que el rechazó por considerar que era mucho trabajo y poco salario. Nosotros no lo vemos así, no era tan poco salario y esto no gustó mucho al grupo técnico. Era justo un mes antes de finalizar el programa y necesitaba una nómina, una vivienda era imprescindible, la nómina también. Entonces ha habido pues, problemas. Es un niño ya mayor, pero que ha asumido la carga de la familia y esto ha sido una cuestión pues pesada, dura.” (T1)*

El voluntariat, a banda d'acompanyar en l'itinerari a través dels serveis ocupacionals normalitzats (servei d'ocupació, cursos ocupacionals dels ajuntaments), ha actuat de catalitzador en la recerca d'oportunitats a través de la comunitat, tot buscant xicotets treballs on pogueren contribuir o fent de mediador davant d'amics i coneguts als quals els

oferien un acolliment laboral. Mitjançant aquesta inserció laboral es pretenia que els beneficiaris guanyaren experiència laboral i també que es feren un nom de cara a aconseguir futura clientela. En algun cas aquesta ha sigut la via per la qual després s'ha trobat una ocupació normalitzada.

*“Les venía buscar por la mañana muy temprano, a él y al hijo, y venían a casa para hacer pequeños arreglos de casa, cosas de estas que siempre hay, que en el campo siempre hay hojas o siempre hay cosas. Pues durante un tiempo estuvo...primero empezó con algo de jardinería.” (SC2)*

*“Se ha encontrado el trabajo para él porque enfrente de la casa de donde viven es un carpintero que es amigo mío y yo le he dicho que [él] no es carpintero de madera, pero es carpintero de hierro, metálico y entonces puede hacer algo. Y ha cogido trabajo los sábados, él está ayudando.” (SC40).*

També han fet classes de com confeccionar un currículum, com afrontar una entrevista de treball, com sol·licitar l'ingrés en una borsa de treball, etc. En ocasions, les persones voluntàries han fet d'ocupadores, o han explicat quins deures i drets s'estableixen en les relacions laborals. Algunes persones voluntàries fins i tot arriben a expressar que hi ha persones beneficiàries que no s'esforcen suficientment. Però en general, són conscients de la importància que té la capacitació lingüística per aconseguir una bona inserció laboral.

*“Les ofrecieron...cosas que no tenía nada que ver con lo que él conocía y él ponía mala cara y, por fin, cuando una empresa de construcción dijo: “necesitamos chapador”. Y él dijo, y él dijo: “sí, esto es lo mío”. Y entonces la empresa vio que sí que servía y antes de terminar el periodo de prueba, le hicieron fijo.” (V21)*

*“Como lo han visto tan trabajador y tan bueno lo han apoyado mucho, pero [el idioma] sí que sigue siendo una barrera y él tiene que avanzar con lo que él sepa o oiga, porque académicamente el horario de trabajo no le permite asistir a clases regladas.” (V30)*

Pel que fa a les famílies beneficiàries, l'àmbit laboral ha estat, lògicament, un dels que més ha preocupat a les famílies des de la seua arribada. Aquesta angoixa ha afectat especialment als homes, que han interpretat que el seu paper en el procés d'acollida havia de ser el d'únic portador d'ingressos a la família. Tot i que en un principi molts d'ells acceptaren el primer treball que va sorgir, la majoria ha estat buscant fins a trobar algun treball que pogueren desenvolupar atenent a les seues professions, primer a Síria i després al Líban, exceptuant el cas de la parella més jove que no tenia experiència laboral a Síria. Per aconseguir-ho han fet un gran esforç en aprendre la llengua i superar les barreres i obstacles que podien trobar-se. I reconeixen que el suport donat des de les organitzacions d'acollida i el voluntariat ha sigut clau per a aconseguir-ho.



*“Desde el principio nosotros estudiábamos el idioma y buscábamos trabajo a través de las oficinas de empleo, de internet... Con el apoyo del programa he encontrado trabajo en mi especialidad, la construcción... Sí que tengo todavía algunas dificultades en el idioma, pero en el trabajo me ayudan..., estoy muy satisfecho y siento que ellos también están satisfechos... es cierto que hay dificultades para encontrar trabajo porque la realidad es así, no es fácil, hasta para los que son de aquí.” (B24)*

En el cas de les persones més joves, s’hi han pogut aprofitar alguns dels programes d’ocupació pública, com ara els de garantia juvenil. Cal remarcar que, tot i que el testimoni que aportem a continuació afirma que arriba al programa per iniciativa pròpia, el personal tècnic relata que es va seguir una altra trajectòria, i que la intèrpret va fer l’acompanyament seguida de prop per l’equip tècnic. Per tant, la següent cita caldria emmarcar-la en un intent de menystenir el programa des d’una posició crítica provocada per diferents desacords de la família beneficiària, més que en un greuge significatiu.

*“El trabajo que tengo me lo he buscado yo (...) me enteré de este programa y he ido (...) ahora estoy en un programa de garantía juvenil del Ayuntamiento de Benissa, pero no sé qué pasará cuando acabe el programa.” (B43)*

En el cas de les dones, la inserció laboral presenta una sèrie de dificultats que cal atendre, ja que, com s’ha vist, manifesten unes limitacions derivades de la seua cultura i religió que les limita a l’hora d’acceptar un treball i les condicions del mateix. Entre aquestes condicions cal destacar les derivades de l’obligatorietat de tindre cura dels seus fills, com s’ha vist anteriorment; de l’ús del *hijab* a l’espai de treball; de les relacions amb els possibles companys homes; de l’atenció als mateixos homes com a clients en treballs com, per exemple, de perruquera o cambrera; així com limitacions de manipular determinats aliments amb què la seua religió no els permet tindre contacte com ara el porc o l’alcohol. A més, cal mencionar que, en els treballs que fan referència a limitacions per la seua religió, les dones manifesten una voluntat ferma de no canviar, amb la qual cosa tanquen partida la porta a les ofertes laborals que arriben amb aquests perfils que, d’altra banda, són també prou habituals per l’escassa qualificació, pel tipus d’economia dels municipis on resideixen i fins i tot pel tipus de formació professional que les dones han rebut en el seu procés d’acollida.

*“...lo más más difícil es que la mujer pueda trabajar con el hijab en toda Europa (...) dime ¿dónde hay un salón que te acepten para trabajar con hijab? Y si me dan el trabajo en un salón mixto donde hay hombres, en este caso yo no podría trabajar (...) y en caso que te acepten tú pones unas condiciones (...) por ejemplo si voy a trabajar como cocinera yo no voy aceptar cocinar la carne del cerdo.” (B14)*

*“(...) tengo niños, tengo que llevarlos al colegio y recogerlos, yo no puedo trabajar jornada completa, los niños (...) necesitan alguien que se quede con ellos en la casa (...) y también por los tipos del trabajo que hay aquí, por ejemplo, hay muchas ofertas de camarera, pero nosotras podemos (...) hay algunos trabajos de limpieza en los que no podemos trabajar (...) si se trata de una empresa donde hay hombres (...) no podemos trabajar en esta empresa (...) y nosotras rechazamos, y ellos nos preguntan por qué he rechazado (...) yo no quiero trabajar en estos tipos de trabajo, y no estoy dispuesta a rendirme, y no voy a pensar trabajar en esto toda mi vida.” (B25)*

### 5.2.7. Aprenentatge dels codis socials

Els equips tècnics valoren positivament la tasca desenvolupada pels grups de voluntaris per tal de facilitar la inclusió inicial de les persones beneficiàries. Aquesta feina ha passat per explicar les qüestions més bàsiques, aquelles que qualsevol ciutadà espanyol haurà assolit mitjançant un procés de socialització que dura anys. En absència d'aquest procés, cal un acompanyament en allò més bàsic per a sobreviure en una economia capitalista avançada, sent originari d'un país en conflicte i havent passat per un exili forçós.

En aquest sentit, una de les primeres qüestions a treballar ha sigut l'economia familiar, és a dir, com gestionar l'assignació mensual, com pagar amb targeta o com fer pagaments online (cal recordar que una part important del programa s'ha dut a terme sota una situació de pandèmia). De la mateixa manera, la formació en els codis socials ha inclòs com fer la compra, quins productes comprar, o com comparar els preus. Les primeres setmanes d'acollida van ser, lògicament, més intenses en aquest sentit, amb algunes sorpreses per part de l'equip com despeses desmesurades en alguns productes d'alimentació, dedicació del pressupost a productes no de primera necessitat (com ara el tabac), etcètera.

*“Ahí también hemos tenido bastantes problemas porque al principio manejábamos con ellos cuando se le daba la asignación mensual, porque el primer mes a los diez días ya se habían gastado prácticamente todo. Y ahí empezamos a trabajar con ellos el ver los tickets todo lo que se habían gastado, el tema también de los suministros, la luz, el agua el gas, compra de pañales, Mercadona, etcétera. Que conocieran los productos y, en el tema de la compra, que conocieran los productos. Y que nos dimos cuenta que tenían un desconocimiento total. Ahí hemos ido aprendiendo todos porque esto tampoco lo contemplábamos. Había productos que compraban en sitios que eran súper caros pero luego en cambio no conocían los supermercados que les podían facilitar o podían adquirir esos productos de una manera más económica, aparte de conocer lo que es el pescado congelado lo que es, bueno, pues esto no lo conocían.” (T37)*

El seguiment de les despeses i el control financer s'ha recolzat en l'anàlisi, setmanal o bé mensual, dels tiquets de compra dels supermercats i dels altres negocis als quals la família

accedia. A l'inici del programa, les famílies rebien la instrucció que havien de guardar els tiquets de totes les seues transaccions. L'anàlisi mensual de les despeses permetia també reorientar i fins i tot ajudar la família a millorar en la planificació d'aspectes clau de l'economia familiar. Aquesta acció es retroalimentava també de l'acompanyament de les famílies beneficiàries als supermercats que feien les persones voluntàries i que ajudaven a fer conèixer els productes amb què no estaven familiaritzats, a comparar preus entre els supermercats, i a avaluar la relació qualitat preu.

*“Me resultó muy curioso cuando fui con ella al mercado un día y me dijo hay que venir al mercado a última hora porque las cosas están más baratas la fruta y la verdura están más baratas y yo eso no lo sabía.” (T28)*

En aquest sentit també ha sigut important la conscienciació de la rellevància dels bancs, del seu funcionament, dels estalvis, dels números rojos o del funcionament d'un caixer. Cal tindre en compte que la major part de les persones beneficiàries no havien operat mai amb bancs ni coneixien allò més bàsic de les operacions bancàries.

*“Porque él lo que hacía era, cuando cobraba la asignación, sacaba todo el dinero, lo dejaba en casa, y de ahí iba cogiendo para comprar. Le dijimos: mira, en el supermercado puedes pagar con tarjeta, pero además de eso, teniendo cajero, le explicamos, trabajamos con ellos dos cómo sacar dinero del cajero, que eso fue otra odisea también. Cómo sacar el extracto para saber lo que tiene, lo que no tiene, porque hubo alguna vez que le llegó algún suministro, no tenían dinero en la cuenta, tenían el dinero en el cajón, y yo: ¡no!” (I42)*

Pel que fa a l'acompanyament i assessorament en les finances familiars, les persones voluntàries han tingut un rol actiu amb la finalitat de familiaritzar les famílies amb els bancs i els caixers automàtics, amb les targetes bancàries, amb el control de les despeses amb la finalitat d'apoderar-les en les decisions i en la planificació de les seues compres, fins a extrems com el de la cita següent.

*“La pregunta que me hizo la señora fue la siguiente: ¿y mañana dónde compró el pan?” (V20)*

L'anhel de les famílies a trobar aliments que els resulten familiars (com ara el pa sirià, o la carn halal) i altres productes propis de la seua cultura que no són sempre fàcils d'aconseguir ací, els ha dut a fer grans esforços. Això, lligat a les emocions, constitueix un dilema difícil per al voluntariat i la resta de membres dels equips locals que, d'una banda senten la necessitat d'ajudar aquestes famílies a trobar el benestar; i, d'altra banda, han de mostrar-se fermes i responsables en tot allò que té a veure amb la gestió de recursos.

Quant a l'apertura del compte bancari, tot i que es tracta d'un dret fonamental, en una localitat la família beneficiària va veure negat aquest dret en dues ocasions abans de poder obrir definitivament el compte bancari. En tractar-se de la vulneració d'un dret a una família necessitada, l'entitat responsable va fer un informe de vulnerabilitat i es van comunicar aquests fets al banc d'Espanya. Una vegada oberts els comptes, les famílies van rebre instruccions sobre com operar en línia amb els seus comptes i com emprar els caixers automàtics.

Mitjançant aquest exercici de seguiment van poder detectar-se els excessos en despeses que podien reorientar-se: productes excessivament ensucrats, tabac, perruqueria, etc. A més, en casos en què el fons mensual perillava les famílies van rebre suport del banc d'aliments de Càritas. També es va avaluar quines famílies necessitaven una major intensitat de seguiment.

*"(...) que ellos son muy...han sido muy autónomos. La verdad es que no era una familia que no se supieran administrar, todo lo contrario. Siempre han sido realistas con la situación que tenían y nunca han malgastado. Han gastado lo que han tenido." (V30).*

Per la seua banda, els joves beneficiaris del programa també van rebre instruccions cap a la contenció de despeses en les activitats d'oci.

*"Buscábamos actividades que no fueran de alto coste y, cuando lo eran, la trabajadora social nos propuso que, cuando fuera algo así, se lo advirtiéramos con tiempo suficiente. Eran actividades que nos costaban entre tres o cuatro euros por persona. Hacer tres hermanos, pues claro, era entre doce y quince euros. El asesoramiento era bueno a nivel económico." (V11)*

Amb tot això el que es pretenia era mostrar a les famílies que aquestes despeses impediéssin fer l'estalvi que requeria la compra d'altres productes clarament més necessaris o més desitjats (per exemple una catifa o un congelador, com s'ha vist anteriorment). A més, aquest exercici ha permès que les famílies anaren prenent consciència del valor de la moneda, dels preus, i de com una manca de control en les despeses associades a la cistella de la compra podia excedir la capacitat de pagar altres despeses bàsiques com el lloguer, la llum, l'aigua, i el gas. Una vegada que el grup local considerava que la família exercia un bon control de les despeses se suspenia aquesta acció.

En ocasions, i en algunes persones beneficiàries, aquestes accions han generat tensions pel fet que es tracta, en definitiva, d'una incursió en la vida íntima de la família i dels seus

membres. Els grups locals han mirat de legitimar aquestes accions amb l'argument que es tractava de fons públics que tenien una finalitat d'integració i que només es podien destinar a allò a què estaven assignats, i que, en definitiva, calia mostrar un forta responsabilitat en el seu ús.

Pel que fa a les famílies, reconeixen el paper intens que ha desenvolupat el voluntariat en l'ensenyament dels codis socials. Com s'avançava anteriorment, és un procés molt intens durant els primers mesos d'acollida i inclou tot tipus de consells sobre els preus, els productes, les equivalències amb allò que estan acostumats a consumir al seu país d'origen, etcètera.

*“Nos enseñaron cómo tienes que pagar el alquiler, la luz, todo (...) Al principio, ellos nos enseñaron todo lo que ignorábamos. Por ejemplo, a la hora de ir a comprar a Mercadona yo no sabía los precios, y venía una chica que me informaba sobre los precios de los productos, como se llaman las cosas (...) yo me lo apuntaba todo y luego puse pegatinas por la casa para aprenderlos”. (B34)*

En el procés d'aprenentatge de codis socials també han jugat un paper clau altres elements com ara la realització de cursos. Algunes famílies beneficiàries expliquen que els cursos han estat molt beneficiosos a l'hora d'adquirir un coneixement més ample de la societat, de la cultura i dels hàbits i costums més comuns. Per suposat, el contacte amb la societat d'acollida, com ara les relacions generades a les portes de les escoles amb altres mares i pares, també els ha sigut molt útil.

*“Los cursos que hemos hecho sobre la cultura, el idioma. Y en la puerta de la escuela conozco a muchas mamás, muchos padres. Hemos conocido a muchas familias. Su modo de ser te obliga hablar con ellos, en el trato del día a día. Ellos te ayudan para que tú los conozcas. Te ayudan para tú puedas integrarte en la sociedad, y no tenemos dificultad de ir con ellos. Nos integramos al tiempo que conservamos nuestra cultura”. (B25)*

En aquest sentit cal assenyalar que la interacció que algunes famílies manifesten haver sentit com bidireccional no s'ha donat en igualtat de condicions en totes les circumstàncies. Aquest aprenentatge no sols es pot observar en l'adquisició de codis socials, sinó també en la interacció amb el voluntariat, altres famílies i la comunitat. Així, existeix una queixa, per part d'alguna família beneficiària, respecte a l'àmbit familiar, els consells o suggeriments donats des de les entitats, per entendre que eixe tema pertany exclusivament a l'àmbit privat. En aquest sentit caldria replantejar si en el procés d'acollida de les famílies beneficiàries no s'està caient en un excessiu paternalisme.

*“No deben meterse, me dicen que eres joven no debes tener tantos hijos y a ellos qué les importa” (B44)*

*“Yo les he dicho vosotros sois un organismo y yo os respeto mucho, pero no os debéis meter en estos asuntos privados. Se meten en lo que comemos, lo que bebemos, lo que vestimos, si dormimos juntos, si tenemos hijos... En estos asuntos no deben meterse.” (B43)*

#### 5.2.8. Transport

La inclusió social ha d'anar acompanyada de l'assoliment d'alguns elements específics que puguen garantir, a més de l'autosuficiència, certa autonomia per a les famílies. En aquest sentit, una de les dificultats més grans manifestades pels equips tècnics i també per les famílies, però, és el fet que la majoria dels beneficiaris no tenen carnet de conduir vàlid en l'Estat espanyol. Això dificulta els seus desplaçaments per motius de treball, tant cap al centre de treball com, en el cas de les feines relacionades amb la construcció (obrers, fusters, fontaners) cap als domicilis on s'haja de treballar. També ha dificultat els trasllats cap als centres hospitalaris, quan aquests no estan prop del municipi d'acollida, com és el cas de Calp. Òbviament, si es tracta de moviments puntuals, sí que han rebut l'ajuda del voluntariat vinculat a cada entitat, però no es podia comptar amb eixa ajuda de manera quotidiana.

Pràcticament totes les famílies estan o han estat immerses en el procés d'obtenció del carnet de conduir. Algunes persones s'han presentat diverses vegades a l'examen teòric sense sort. El personal tècnic és conscient que la no obtenció del carnet de conduir representa una limitació per a les seues opcions d'inserció laboral.

*“Ambos están trabajando en el mundo de la carpintería y porque esto está muy inmerso en el mundo de los autónomos y necesitan estar desplazándose en la en la empresa donde estén, necesitan vehículos. Y por no tener el carnet, pues les ha restado la capacidad de poder encontrar trabajo” (T1)*

Si bé és cert que quatre de les famílies han estat ubicades en municipis d'una grandària mitjana o xicoteta i que això els ha permès accedir amb major facilitat a un habitatge i tindre relacions de proximitat amb la societat d'acollida —sobre tot per a l'accés al treball—, també hem de reparar en les dificultats que aquestes ubicacions presenten per a moure's amb facilitat. Com s'avançava anteriorment, les famílies poden necessitar un mitjà de transport relativament ràpid, tant per les seues necessitats laborals com mèdiques.

En ocasions, aquesta mancança de suport pot produir certa frustració i rebuig a les condicions del programa:

*“Es verdad que aquí hay mucho trabajo, pero me falta el carné de conducir, yo tengo un carné de conducir de Siria, pero caducado desde 2013. Además, aquí no lo reconocen. Ahora necesito el carnet de conducir, pero para eso también necesito mejorar el idioma. Deberían encontrar una solución para el carnet de conducir.” (B17)*

Aquesta necessitat d'autonomia i moviment, ha estat també manifestada pel conjunt de les famílies que han trobat molta dificultat per a obtindre el carnet de conduir, amb alguns casos de suspens en les proves teòriques durant els mesos de durada del programa.

*“... pero para sacarme el carnet de conducir en español yo no puedo sacar el carnet porque es difícil. Yo he estudiado durante cuatro meses para sacarme el carnet de conducir, pero no puedo sacarlo, es muy difícil.” (B43)*

No obstant, una de les famílies beneficiàries sí que ha pogut aconseguir el carnet de conduir, i amb això eixamplar les seues oportunitats de treball. A més, ho van aconseguir només 6 mesos després d'arribar, sent com és un examen amb una alta exigència idiomàtica. Per acabar-ho d'arrodonir, els dos membres de la parella han aconseguir el carnet, amb la qual cosa la dona també pot beneficiar-se d'una major mobilitat.

*“Nosotros teníamos el problema del carné de conducir (...) pero ahora él y yo tenemos el carné, durante seis meses hemos estudiado por el día, por la noche (...) a los seis meses de estar aquí hicimos el examen teórico y lo pasamos (...) y ahora ya lo hemos conseguido”. (B25)*

#### 5.2.9. Coneixement de l'espai d'inserció

Durant l'entrevista s'han utilitzat uns mapes del barri on s'han establert les famílies, el municipi i també de la Comunitat Valenciana, per tal d'avaluar els coneixements del seu entorn geogràfic. El coneixement que manifesten tindre les famílies varia en funció de com s'ha donat la seua interacció en la comunitat i la seua inserció laboral, la qual cosa també estableix una diferència significativa entre homes i dones, donada l'asimetria en la inserció observada entre ells i elles. De les entrevistes en podem deduir que els cinc homes tenen un ampli coneixement de l'espai geogràfic que els envolta, no només del barri on resideixen, sinó també del municipi i els pobles del voltant, o almenys dels que estan de camí per arribar a la feina o allà on han estat treballant en alguna ocasió.

*“Casi toda la provincia de Castellón, porque yo trabajo allí, cada día voy a un lugar nuevo. Está Borriana, Benicàssim, el Grau, Castellón, Vila-real, todo a través del trabajo (...) cada día tengo que ir a un lugar.” (B24)*

En les entrevistes s'ha pogut observar que els coneixements de les dones estan més limitats al barri on resideixen. Els espais que freqüenten més sovint són les escoles, els magatzems, els serveis socials, el centre de salut, i diferents espais d'oci com ara algun parc, el riu o el poliesportiu. Tot i que alguna manifesta haver-se desplaçat cap a altres municipis, no es podria valdre per si mateixa i anar a soles:

*“Vamos a probar: aquí está el ayuntamiento, mi casa también, aquí esta Mercadona, no se más.” (B34)*

#### 5.2.10. Interacció amb la comunitat d'acollida

Un dels indicadors del procés d'integració és la capacitat de les persones acollides d'interactuar amb la comunitat d'acollida, allò que en termes de capital social hem anomenat *bridging* en la gràfica 1. Les pròpies bases del Patrocini Comunitari faciliten aquesta interacció mitjançant la implicació del voluntariat. No obstant, totes les famílies han fet un pas més enllà i han establert relacions fora de l'àmbit del programa. Això ha sigut més fàcil en el cas de les famílies amb menors en edat escolar, donat que fills i filles actuen com a catalitzadors de noves relacions mitjançant el contacte a la porta del centre, les reunions, els aniversaris i el contacte quotidià en l'aula.

*“El grupo local ha tenido mucho que ver porque desde el primer momento que llegaron, han ido desde el primer momento acompañados para ir al ayuntamiento y van acompañados a la farmacia, para comprar un botiquín, para necesidades básicas, acompañados. Al final se les está haciendo, les estás dando una visibilidad completamente distinta al migrante que viene solo. O ir a tomar un café, también acompañados, cuando ya han empezado aquí las fiestas, las actividades culturales... Es que han ido a todas, se apuntan a todo. Además, ellos ya se lo gestionan y buscan la agenda cultural, no están esperando que se les diga. Ahí el grupo local es el que ha hecho el primer paso muy importante para la integración” (T18)*

Pel contacte estret que han tingut amb les famílies, les persones voluntàries han arribat a conformar algunes relacions d'amistat i confiança i han facilitat la interacció amb altres membres de la comunitat. Les famílies de les persones voluntàries han convidat les famílies beneficiàries i a l'inrevés. S'han realitzat dinars conjuntament, s'han invitat a ocasions importants, han fet excursions conjuntament, etcètera. En altres ocasions aquests lligams no s'han consolidat.

*“Nos vemos todos los días, hemos quedado a tomar café, nos vemos mucho con sus hijos, es decir a nivel personal hay un vínculo.” (SC2)*



*“Ahora nos apreciamos mucho, la relación con ellos es todas las semanas, rara es la semana que no nos vemos, vamos a tomarnos algo por ahí, vamos a su casa y ellos vienen aquí.” (V3)*

*“Para la gente joven es importante reunirse en Instagram , yo les sigo, veo y les pregunto cómo les va ... y yo quiero que siga habiendo vínculo y por el resto de los voluntarios, llevo un buen feeling (V11)*

En tractar-se d'un programa de patrocini comunitari, també es busca una transformació de la societat. Es pretén millorar la percepció excessivament estereotipada que la societat té de les persones refugiades, que perda les pors sense fonament que té sobre elles, i que les reconega com a membres de la comunitat. Les persones voluntàries han expressat de moltes maneres la capacitat de transformació que ha tingut el programa. A més, s'hi han creat diverses circumstàncies en què la sensibilització ha estat intensament transformadora. Algunes persones han expressat que al si de la comunitat ha millorat l'empatia, la capacitat d'entendre les dificultats que han hagut d'afrontar les famílies beneficiàries del programa. D'una banda, haver estat acompanyades i haver format part d'un programa que la comunitat coneix, ha facilitat la multiplicació de contactes i de compromisos que solen donar-se més difícilment davant d'una persona nouvinguda: oferir una feina, oferir una casa, etcètera.

*“Hay que visibilizarlo todo esto, si no se visibiliza, se vive en los estereotipos (...) y esta gente concretamente han venido con muchas ganas de integrarse (...) Estas personas están luchando para entrar y hay que visibilizarlo.” (SC32)*

A nivell personal, aquesta experiència ha significat per a les persones voluntàries un reforçament en les conviccions i valors que ja tenien. Al mateix temps, expressen la frustració que senten pel fet que no tots els refugiats poden accedir a un programa com el d'Agermanament Comunitari Valencià.

*“Cuando los ves no te haces más sensible porque ya eres una persona de por sí sensible, pero ves que te refuerza la convicción, digamos, de que hay que hacer algo.” (SC31)*

*“Para la gente que viene es muy positivo. Pero para la gente que viene sin este acompañamiento pues es negativo claro, los que vienen en patera y sin toda la ayuda...” (V12)*

*“Sí hay mucha diferencia, al venir apoyados por el programa este parece ser que la gente los acepta mejor, es decir mira aquella gente que ha llegado y no saben por dónde, entonces ante ello es más reacia.” (V23)*

Una via important de sensibilització ha estat la intervenció de les famílies en els centres educatius. La participació de les famílies en d'activitats educatives tant en instituts

d'educació secundària i en escoles d'educació primària ha estat clau a l'hora de sensibilitzar la comunitat educativa i, més important, els escolars i el jovent.

Des del punt de vista de les pròpies famílies, cal distingir entre dues etapes en la interacció amb la comunitat: una primera fase en el moment de l'arribada; i una segona fase que es pot situar a partir del sisè o vuitè mes segons el cas. Durant la primera fase d'acollida aquesta interacció es va donar mitjançant el voluntariat, el qual es va encarregar de fer un treball d'acompanyament social i d'inclusió a la comunitat. En algunes famílies les relacions amb alguns voluntaris han derivat en una amistat que ha anat més enllà del programa. De fet, hi ha famílies que manifesten haver trobat amistats entre el voluntariat. Aquesta valoració, a més d'haver sigut manifestada per les pròpies famílies beneficiàries, s'ha pogut comprovar durant les entrevistes, quan es parla d'àmbits com la inserció laboral, l'oci i el temps lliure, l'assistència i la participació en actes de les festes municipals, entre altres.

*“Los voluntarios que nos han ayudado son vecinos de este barrio, siempre que nos encontramos conversan con nosotros. Si hay algo nuevo que no nos aclaramos, ellos nos guían. Hay una mujer que en el momento de las fiestas nos acompañó y fuimos a cenar juntos y nos hemos sentado juntos. Ella conoce mucha gente aquí y nos presenta a gente de aquí y también a otra familia siria”. (B7)*

D'altra banda, cal apuntar que les famílies, cadascuna al seu ritme, han anat ampliant les seues relacions personals i, en conseqüència, el seu cercle d'amistats. Els entorns que més han afavorit la interacció han sigut l'escolarització dels fills i els companys de treball, que en ocasions es converteixen en informadors i motivadors claus per impulsar la participació en la comunitat. Han tingut una especial rellevància, com s'avançava anteriorment, les celebracions d'aniversari dels fills i filles amb els companys de classe. Això no només els ha permès obrir les portes de les seues cases a altres persones, i en conseqüència donar-se a conèixer, sinó que també els ha oferit oportunitats per a compartir moments amb altres famílies que, posteriorment, els han convidat a les seues cases. D'algun d'aquests encontres amb altres pares i mares, s'han generat certs vincles d'amistat que posteriorment han facilitat les relacions i han possibilitat que compartiren moments d'oci i de festes, que contribueixen positivament en la inclusió comunitària.

*“Conozco cuatro familias. En el cumpleaños de mi hijo les invité y vinieron con sus hijos. Y yo elaboré comida típica. Luego ellos nos invitan a nosotros. He ido a unas tres o cuatro casas. Yo suelo invitarlos mucho y les enseño la comida árabe, y una familia una vez me invitaron a comer”. (B34)*

### 5.2.11. Interacció amb connacionals

Una altra dimensió clau en el procés d'integració és aquella que en termes de capital social s'anomena *bonding* (vegeu gràfica 1), és a dir, l'establiment de llaços amb la comunitat estrangera preexistent al país d'acollida, situació que se sol donar majoritàriament entre persones de la mateixa nacionalitat o origen.

El programa no tenia prevista inicialment la interacció amb altres famílies sirianes, més enllà de les reunions o la convivència dins de les activitats organitzades des de la coordinació administrativa. No obstant, les pròpies famílies han estat en contacte entre elles, gràcies a les noves tecnologies, com també ho han estat amb algunes famílies del programa de reassentament a qui van conèixer en el vol d'eixida del Líban i, per suposat, amb les seues pròpies famílies tant al Líban com a Síria. En part, la política de dispersió territorial de les famílies pretenia facilitar més el *bridging* que el *bonding*, és a dir, més el contacte amb la societat d'acollida que amb els seus connacionals. Malgrat tot, les cinc famílies mantenen diferents models de relacions amb altres connacionals, dels que cal assenyalar al menys els tres més significatius.

En primer lloc, amb les famílies que venien amb ells en el avió, les quals feien un total de 136 persones que actualment resideixen en diferents punts del país. Si bé és cert que aquestes famílies no estan a prop per a interrelacionar-se, donat que la dispersió és a escala estatal, sí mantenen un vincle mitjançant un grup de contactes creat durant el trajecte cap a Espanya, la qual cosa els permet conèixer com estan, compartir experiències, ajudar-se i felicitar-se en ocasions o festes especials, però també compartir consells i difondre notícies -no sempre vertaderes- o comparar les seues situacions d'acollida, els recursos a què han pogut accedir, etcètera.

*“Esa es otra, cómo se comunicaban. Iban: a ellos les habéis dado y a mí no me habéis dado, él tiene, yo no tengo, pero las comparaciones fueron muy continuas.”(I42)*

En segon lloc, cal apuntar les relacions que mantenen entre elles les cinc famílies acollides. El programa ha procurat encontres puntuals, especialment d'oci, mitjançant els quals les famílies han generat un vincle de connexió prou significatiu, si bé és cert que unes més que altres per afinitat. Això es pot comprovar tant en les entrevistes com també en els informes de seguiment, on apareixen diferents visites entre les famílies. En

qualsevol cas, els testimonis ens permeten afirmar que les famílies han teixit una xarxa de suport entre elles.

Per últim, hi ha les relacions amb persones sirianes que ja vivien ací i han tingut l'oportunitat de conèixer. Per exemple, les diferents famílies han pogut conèixer a un dels traductors, un veí del mateix municipi o d'algun municipi veí. No obstant, els agradaria tindre més contacte amb persones de la seua mateixa nacionalitat, especialment pel suport que consideren que podrien donar-se:

*“Me gustaría tener gente de mi nacionalidad en esta zona, eso nos facilitaría la vida. Nosotros conocemos a los españoles, pero si hay alguien de tu país y alguien que habla tú idioma, eso es lo que nos falta.” (B25)*

#### 5.2.12. Grau de satisfacció

La valoració del programa que fan les famílies en termes generals es pot considerar com a bona. Per a fer tal valoració, les famílies prenen com a referència el suport que han rebut en altres territoris de l'Estat espanyol la resta de famílies amb qui van viatjar a l'avió, és a dir, acollides en el programa de reassentament estatal. També fan la comparació amb la realitat que van viure com a refugiats al Líban i la que viuen encara els seus familiars tant al Líban com a Síria.

Entre els punts que més destaquen les famílies hi ha el paper del voluntariat i l'equip d'intèrprets, l'acompanyament i la tramitació de la documentació que han fet els tècnics del programa, així com les activitats i els encontres que s'han organitzat dins del marc del mateix.

D'altra banda, les famílies solen assenyalar com a feblesa la poca assignació econòmica que tenen i la necessitat d'ajustar la quantitat en funció de les necessitats que tindrà la família, el número de membres, la localització, etcètera. En aquest sentit, l'única família que no ha mantingut una bona relació amb el equip de suport, tot i que reconeix els aspectes positius del programa, es lamenta de que no s'hagen tingut en compte circumstàncies específiques com ara la necessitat d'anar sovint a l'hospital, la deficient comunicació amb transport públic que hi ha, la falta de comunicació i comprensió amb el voluntariat, o les diferències de tracte que consideren que han rebut (ja referides i contextualitzades anteriorment).

*“Con todo mi respecto, qué tipo de valoración tengo que darles, sobre el centro de salud o sobre el hospital de Dénia que esta tan lejos. ¿Por qué no me han puesto en Alicante donde hay medios de transporte, hay buses y está cerca? En cinco minutos puedo llegar (...) Ellos saben que cuando he llegado del Líbano mi esposa venía con una herida de la guerra. ¿Cómo me traen a este pueblo que el hospital más cercano está a una hora o una hora y media?” (B43)*

També cal assenyalar el sentiment de desplaçament que té l'única persona que s'ha vist obligada a eixir del programa, tot i que les causes han estat derivades d'una situació de violència de gènere dins la família i no d'una mala relació amb el equip de suport.

#### 5.2.13. Sentiment de pertinença

No es pot considerar que, en el temps d'acollida al país, les famílies hagen desenvolupat un sentiment de pertinença al territori, però això no significa que no puguin arribar a adquirir-lo amb els anys. Són diferents els motius que condicionen aquest sentiment. De fet, alguns dels mateixos ens poden ajudar també a comprendre bona part de les seues dificultats per assolir una integració plena a la nostra societat, tot i que puguin sentir-se agraïts i satisfets amb la seua situació en general. Entre els distints aspectes manifestats per les famílies trobem l'exili forçós del país d'origen; la falta de notícies dels membres de la família que varen desaparèixer durant el conflicte; les condicions de vida i la discriminació patida durant els anys d'exili al Líban; l'actual llunyania amb la resta dels membres de les seues famílies; les condicions d'aquests familiars en altres països (Turquia, Líban, etc.); o les seqüeles psicològiques que deixa viure com a actor principal d'un fet d'aquestes magnituds. Tot i això, les famílies manifesten en altres punts de l'entrevista la seua satisfacció amb el seu procés d'inclusió social i consideren que estan fent molts avanços, que tot anirà a millor amb el temps i a mesura que vagen adquirint una major fluïdesa lingüística.

*“Es una población muy buena. Yo siento que nosotros y ellos somos iguales. Siento que estoy integrado con ellos. La diferencia entre ellos y nosotros es que yo tengo dificultades al hablar, pero ellos me ayudan. Por ejemplo, cuando estoy en el parque con mi hijo y hablo con otro padre, él me ayuda con la pronunciación y me enseña palabras.” (B24)*

Com s'ha pogut comprovar en el subapartat d'habitatge, fins i tot alguna família ja s'estava plantejant l'adquisició d'un habitatge al municipi on havia sigut acollida, sense dubte un bon indicador de sentiment de pertinença.

Les famílies consideren que no tenen problemes d'identitat, que les tradicions i les costums son molt similars, tot i que les societats son molt diferents, i que l'única cosa que la gent te en compte és si son bones persones o no, però que no entren a valorar quina és la seua religió. Reconeixen que han de fer un esforç per assolir la seua integració acceptant les costums d'ací però sense perdre les seues senyes d'identitat:

*“En el ámbito cultural nosotros somos diferentes, pero nosotros nos debemos integrar en la sociedad y no tenemos dificultad para ello, nos integramos al mismo tiempo que conservamos nuestra cultura.” (B25)*

#### 5.2.14. Emocions

Pel que fa a les emocions manifestades per les famílies durant les entrevistes cal ressenyar-ne dues que es manifesten en totes les entrevistes realitzades. La primera d'elles és l'agraïment que senten per l'oportunitat de poder vindre i viure ací. Aquest agraiement en ocasions es dirigeix a Déu, altres ocasions a la vida, però també al programa, especialment quan es fa al·lusió al contingut del mateix, al suport del voluntariat o a les ajudes rebudes, entre altres qüestions que apuntades anteriorment. La segona emoció comú fa referència al sentiment d'estranyesa que tenen quan pensen en les seues famílies que continuen en altres països àrabs i que no han corregut la mateixa sort que ells. De fet en algunes persones aquest sentiment de tristor limita les seues possibilitats de progrés i associen la seua felicitat a la possible reagrupació familiar. Pràcticament totes les famílies s'han interessat pels tràmits de reagrupació, tot i que com veurem a continuació, els falta assessorament i recolzament. Fins i tot consta en les entrevistes l'arribada en *patera* d'un familiar molt proper a una de les persones entrevistades.

*“Yo no podía separarme de mi padre y de mi madre. En Siria vivíamos muy cerca de ellos y en el Líbano lo mismo. Mi casa y sus casas estaban muy cerca unas de otras y lo compartíamos todo. Pero la situación se ha degradado en el Líbano y tenía que pensar en el futuro de mis hijos. Al final he decidido viajar . Me gustaría todo lo que tengo aquí compartirlo con ellos, tener a mi familia y a mis amigos aquí, echo en falta a la familia.” (B7)*

De manera puntual, però amb prou rellevància, cal ressenyar emocions manifestades amb cert ressentiment per la falta de sensibilitat o pel que consideren com a falta d'empatia al voltant de circumstàncies específiques que s'han donat a les famílies. Aquestes circumstàncies han sigut, en un cas la separació d'un matrimoni als pocs mesos de l'acollida; en un altre cas la falta de comprensió amb les circumstàncies sanitàries d'una persona amb ferides de guerra; i per últim, el requeriment d'una altra família per a garantir

la reagrupació familiar amb una filla de 22 anys. Tot i que cap de les tres sol·licituds són competència del programa d'acollida, ni la resolució es troba al seu abast directe, la mancança de comunicació i/o d'explicacions satisfactòries, ha produït en aquestes persones un sentiment de preocupació i falta de comprensió.

*“Hace 5 años que no he visto a mi hija. Está casada en Turquía. Muchas familias que han venido con nosotros han podido hacer la reagrupación familiar. En el programa nos han dicho que no lo podemos hacer y no sé por qué. A mí me gustaría que mi hija y mi nieto estuvieran aquí.” (B33)*

#### 5.2.15. Qüestions transversals

No voldríem deixar de banda tres qüestions que considerem que són transversals i que apareixen d'una manera o una altra en les entrevistes amb les famílies i se'ns confirmen en les entrevistes amb personal tècnic i voluntariat: la qüestió del gènere, les pràctiques religioses i culturals i la coordinació de l'equip.

Les famílies, sobretot les mateixes dones, tracten la qüestió de gènere amb molta contundència. Tant és així que, des del respecte a la diferència, es pot veure que no deixen marge a cap intromissió. Entre les seues manifestacions més contundents està la qüestió del *hijab* com una decisió lliure i voluntària de la dona, sobre la qual elles mateixes mantenen un posicionament molt ferm. Quasi de la mateixa manera, els seus marits justifiquen que és una decisió que han pres elles per iniciativa pròpia i de la qual no es fan responsables. D'altra banda, però, en relació al punt anterior, hi ha els límits a l'àmbit laboral, ja observats anteriorment, que en realitat és on les seues senyes d'identitat es manifesten amb major fermesa. De fet, si el *hijab* esdevé un element d'exclusió laboral, la decisió de dur-lo sempre estarà per damunt de la necessitat de treballar. I com ja s'ha reflectit anteriorment no acceptaran cap treball que supose anar en contra de qualsevol precepte que la seua religió estableix, ja siga manipular carn de porc, begudes alcohòliques o treballar en espais compartits amb homes.

*“No tenemos que mezclar tradiciones y religión, porque son muy distintas. Yo la religión la conservo y la respeto. Hay temas que intento aclarar con mis amigos, yo les explico que no tengo que hacer esto, o tengo que comportarme de esta manera. Por ejemplo, tú puedes dar besos a tu hermano, a tu padre, a tu tío, pero no puedes besar a todos los hombres y aun menos a cualquier hombre. Pero aquí es muy normal saludarse con dos besos. Entonces, cuando se acercan tú les dices: por favor, yo soy musulmana, y él va a entender que tú no puedes darle besos y que no puede estar tan cerca de ti.” (B8)*

No deixa de ser ressenyable que, d'altra banda, en algunes famílies hagen sigut les dones les que han pres les decisions econòmiques més importants i, de manera paral·lela, ells s'hagen integrat en les activitats quotidianes de la casa, com ara la neteja o la preparació del menjar.

*“Creo incluso que la mujer de la familia tenía un incluso un papel más relevante que el hombre. El marido la respetaba totalmente en todas las decisiones la economía ha recaído en ella.” (T28)*

*“Por lo que he visto ha estado bastante equilibrado porque fíjate a comprar, iba a comprar él también. Yo lo he visto también en su casa cocinar y limpiar.” (T18)*

També és cert que es tracta de famílies nouvingudes i que, com s'ha observat en algunes entrevistes, alguns factors *a priori* limitants s'han anat relaxant amb el pas dels mesos (consum de carn no *halal*, per exemple o flexibilització del *hijab* en cas de treballs on s'utilitza ret per a cobrir els cabells). D'altra banda, un dels objectius que persegueix el programa és, precisament, el canvi de la societat d'acollida, amb la qual cosa seria esperable que, almenys en l'entorn immediat de les persones acollides, qüestions com el *hijab*, que és vist com a factor limitant, acabe sent un component més de la personalitat i en cap cas discriminatori-, com ha succeït en altres països europeus.

Els voluntaris, juntament amb la resta de membres dels grups locals, han estat molt atents a qualsevol manifestació d'inequitat de gènere, o de violència física, psicològica o simbòlica que es poguera donar. En aquesta qüestió sí que s'han notat diferències ben substancials entre les famílies beneficiàries. Algunes han reproduït relacions familiars basades en una estricta divisió de rols de gènere i altres han mostrat formes de relacions de gènere més igualitàries. Ara bé, la necessitat de buscar dos salaris per poder fer front a les despeses familiars ha portat algunes dones a una major acceptació de la situació i s'han obert a buscar feina aconsellades pel grup local. Això no lleva que se sorprenguen per la situació de les dones de la societat d'acollida i per quina és la seua realitat actual.

*“Él tomó más iniciativas y ella como decir: “estoy en casa, estoy con mis hijas, estoy trabajando”. Después como vio la gente aquí y como nosotros también le hablábamos y tal pues ella ya quería trabajar.” (V22)*

*“Yo sí recuerdo que cuando fuimos al Servef, esa entrevista inicial para el tema del trabajo, la mamá estaba bastante más cohibida.” (V5)*

*“[ella] y yo le decíamos “es que nosotros tenemos hijas de tu edad y hace años que no viven en casa, que se han independizado, son solteras, tienen 43 años y son independientes”. Y ella no lo entendía, preguntaba: ¿no tiene algún amigo o algún novio o marido? No lo entendía.” (V12)*



A banda del gènere cal remarcar la vivència de les pràctiques religioses i culturals, que totes les famílies coincideixen a assenyalar com un aspecte que volen enfortir, tant pel que fa a la seua voluntat de celebrar les festes pròpies com pel que fa a transmetre als seus fills i filles els costums i tradicions. Això es manifesta en l'assistència a classes d'àrab dels més menuts i a la mesquita dels beneficiaris de més edat. Fins i tot en el cas de les persones menys practicants, es manifesta aquesta inquietud respecte dels seus fills i filles. Es valora la possibilitat de que en un futur els més menuts coneguen la seua llengua i vagen a les mesquites a aprendre, però també manifesten la seua voluntat de no forçar que això passe.

Pel que fa als adults, no hi ha homogeneïtat en la manera en què han afrontat les seues pràctiques religioses: alguns homes practiquen les oracions, fins i tot en l'àmbit laboral, i van a les mesquites, mentre que altres ho fan sols, en l'àmbit privat.

*“No soy diferente, no tengo ninguna diferencia, cada persona tiene su religión, y el que quiere rezar reza, y el que no quiere no reza.” (B24)*

Per últim, pel que fa a la coordinació, les persones voluntàries necessàriament han hagut de coordinar-se amb els i les intèrprets contractats per al programa i amb la resta d'actors, principalment el personal tècnic. En general, tal com diuen les persones voluntàries, la comunicació entre els diferents actors del grup local ha estat molt bona i molt dinàmica. Els problemes s'han pogut comunicar a mesura que sortien. Per la seua banda, les persones tècniques contractades han anat fent el seguiment de la feina de cada grup local.

*“Al principio nos reuníamos el equipo técnico, el intérprete, y los voluntarios todas las semanas. Conforme iba avanzando el tiempo las reuniones se iban prolongando cada 15 días, después pasaron a ser mensualmente. Ahora en estos momentos no se están realizando porque no hay ninguna necesidad.” (T18)*

Aquesta coordinació ha estat necessàriament més intensa en les primeres etapes del programa en què les persones beneficiàries no comptaven amb un coneixement mínim de l'espanyol per a interactuar amb les altres persones, entendre la comunicació oral que rebien i, a la vegada, fer-se entendre. És per això que els i les intèrprets han tingut una feina més intensa al principi, posteriorment al costat de les persones voluntàries i, finalment, les famílies beneficiàries han començat a moure's elles soles tot i sabent que si els cal poden sol·licitar ajuda a les mateixes persones del grup local que els han acompanyat i/o als amics que han fet.

El treball conjunt entre les persones voluntàries i els i les intèrprets, ha estat doncs de primer ordre en el programa, però no ha estat exempt de problemes que cal analitzar detingudament. En primer lloc, la persona que feia d'intèrpret tenia la possibilitat d'establir una comunicació fluïda i intensa que permetia un grau d'intimitat que les persones voluntàries no podien aconseguir. A més, després de la seua feina d'interpretació calia que les i els intèrprets comunicaren el que s'havia estat parlant i això ni ha estat fàcil ni s'ha pogut fer sempre de forma sistemàtica. Algunes persones voluntàries han percebut que la funció d'intèrpret moltes vegades excedia la pròpia traducció i que en ocasions donava la seua pròpia opinió o aconsellava les famílies sense tindre en compte la resta del grup local.

*“[La intérprete] nos decía lo que les pasaba, porque muchas veces hablaban con ella y en su idioma, claro, se lo contaban todo y tal. A nosotros no... nos llegaba la mitad.” (V10)*

*“Al principio a quien necesitaban era a [la intérprete] para que les entendiera lo que querían y tal. Entonces, la comunicación con ella era muy buena pero claro, ella luego tenía que pasárselo al equipo técnico y entonces sí ha habido una coordinación. Pero a lo mejor tenían que haberlo tenido como más, más atado.” (V10)*

Atès que les famílies sempre podien recórrer als equips d'interpretació, en ocasions es van acomodar i no feien l'esforç suficient per comunicar-se amb el grup local. Aquesta manca de comunicació i interacció va portar algun grup local a plantejar-se que no s'hi estava avançant com calia.

*“Las clases particulares, vimos que no hablaban con nosotros, que hablaban con el intérprete. Entonces dijimos: no adelantamos. Claro, porque no se esfuerzan en hablar. Fue quitarnos el intérprete en las clases y entonces ya sí que empezamos a ver que sí, que ya se veían avances. Pero sí que es necesario al principio.” (V29)*

### 5.3. Jornades 03 i 04 de juny

En aquest darrer apartat abans de les conclusions es presenten els resultats de tres tallers grupals realitzats els dies 3 i 4 de juny de 2022 amb diferents tècniques. L'aplicació d'aquestes tècniques grupals ha permès l'obtenció d'informació amb un nivell de contrast i amb una identificació de consensos i dissensos que amb les entrevistes individuals no es poden obtindre. Es va realitzar un grup focal i un grup nominal amb l'administració pública i personal tècnic de les entitats, un altre grup nominal amb voluntariat, i un grup de discussió amb les famílies. Tant en el grup focal com en el nominal, la persona que modera exerceix una certa influència, però en el primer tipus de grup no es requereix consens i en el segon sí. Mentre que en els grup focal i nominal la persona que modera se centra en una temàtica concreta, en el grup de discussió aquesta intervé molt poc i deixa un gran espai perquè les persones participants enceten diferents temàtiques de manera més espontània.

Aquests tallers se celebraren a les instal·lacions dels Jesuïtes de València unes jornades en què participaven els agents implicats en el programa d'*Agermanament Comunitari Valencià (ACV)*. D'una banda, els agents públics, compresos pel personal de la *Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives- Direcció General d'Igualtat en la Diversitat* i el *Ministeri d'Inclusió, Seguretat Social i Migracions*. D'una altra banda, els agents del tercer sector, compostats pel *Servicio Jesuïta a Migrantes* de València, els *Cáritas* de Segorbe Castellón, Valencia i Orihuela-Alicante, i *ACNUR*. També van participar les persones voluntàries de les organitzacions implicades en el programa i les famílies beneficiàries de les localitats de València, Alaquàs, Almassora i Cocentaina. Es va absentar la família beneficiària de Calp.

La primera jornada va consistir en una primera reunió de caràcter intern de l'equip de la Conselleria amb les organitzacions implicades en ACV. De vesprada es va organitzar un grup focal de les organitzacions amb l'equip de la Universitat de València encarregat de l'avaluació del programa d'ACV. Durant el matí de la segona jornada es van celebrar tres grups de treball, moderats per personal de la Universitat de València, en què van participar administracions i entitats, per un costat; voluntariat per un altre; i, per últim, famílies beneficiàries. En aquestes reunions es va tractar d'extraure les principals idees relacionades amb el programa ACV, la seua marxa, la valoració que en feien i els possibles canvis per a futures edicions. Aquests grups es van desenvolupar amb

metodologies diferenciades. D'una banda, administració, equips tècnics i voluntariat van treballar com a grups nominals mitjançant tècniques participatives. D'altra banda, les famílies beneficiàries van treballar com a grup de discussió, donada la dificultat per a fer que treballaren d'una manera més directiva.

Tot seguit es poden trobar les principals conclusions de cadascuna de les tècniques aplicades.

### 5.3.1. Grup focal amb administració pública i personal tècnic d'entitats (03/06/2022)

Es treballa com a grup focal, és a dir, una reunió grupal on les persones moderadores van assenyalant clarament les preguntes i qüestions que han de ser contestades per les persones participants, tot afavorint que participen totes les persones presents. Algunes de les conclusions extretes de la dinàmica des d'un punt de vista avaluatiu van ser les següents:

- La selecció de les entitats es fa seguint el model basc d'Auzolana II, és a dir, comptant amb *Cáritas* (Segorbe Castellón, Valencia i Orihuela-Alicante) i *Servicio Jesuita a Migrantes*. Això limita també la selecció dels municipis. En alguns casos, com en Calp, *Cáritas* Orihuela-Alicante no tenia prou voluntaris i s'ha d'incorporar gent externa. En el casos d'Alaquàs i València ja existia una experiència prèvia de treball amb famílies en refugi i acompanyament en els CIEs, amb la qual cosa comptaven amb experiència prèvia i un grup de voluntariat nombrós.
- El voluntariat ha passat per un procés de formació (durant el confinament) en què han conegut el programa, les experiències prèvies de Canadà, Euskadi i Argentina i l'àmbit cultural i religiós de Síria. Els participants consideren aquesta formació molt precipitada, com també ho va ser la implantació del programa. En general, hi ha bastant acord en que caldria haver preparat més el programa, que va arribar molt de sobte i es va desenvolupar a correuita.
- Cal tindre en compte que la primera part del programa, fins a ben entrat 2021, s'ha donat sota restriccions COVID, amb la qual cosa ha sigut encara més difícil de desenvolupar.

- Problemàtica en l'elecció de les famílies beneficiàries en origen per part d'ACNUR: en alguns casos l'elecció ha estat sobtadament ocasionada per baixes de les famílies participants i això és un dels factors que expliquen el posterior desenvolupament d'alguns dels casos (per exemple, Calp).
- Segons la formació inicial d'ACNUR cal que el voluntariat estiga dividit en àrees (economia, jurídic, formació), tot i que després en cada grup l'organització ha sigut autònoma i adaptativa. En alguns casos es comptava amb personal de l'administració local (Almassora), cosa que ha facilitat molt el desenvolupament de l'apartat jurídic.
- Part del voluntariat s'ha anat desvinculant, per exemple, a Almassora i a València, en alguns casos per la càrrega de treball, en altres casos per diferències amb les famílies participants (Calp).
- El caràcter menys urbà d'Alaquàs, Almassora i Cocentaina pot haver influït en l'èxit de les famílies. En canvi, València i Calp han presentat problemàtiques, bé per problemes preexistents amb les famílies, bé per les pròpies circumstàncies del context d'inserció o per conjuntures d'una altra natura.
- Rols de gènere: algunes dones són reticents a assistir a les sessions de formació i fins i tot a acceptar un treball. En el cas dels homes, tots tenen molt clara la seua funció de *breadwinner*. Tot i això, en alguns casos s'han rebutjat ofertes de feina per considerar que no estaven ben pagades (Calp). En algunes iniciatives (per exemple, participació en grups de dones locals), potser s'ha anat massa de pressa i se'ls hauria hagut de donar un poc més de temps.

Des del punt de vista propositiu, algunes de les qüestions que apareixen durant la dinàmica van ser les següents:

- Necessitat de tindre algú del mateix origen que actue com a agent inclusor (potser com a idea a desenvolupar en els propers plans, tot comptant amb la participació de les famílies beneficiàries sortints).
- De la mateixa manera, seria interessant disposar d'algun professional en l'àmbit jurídic perquè moltes vegades les famílies tenen idees falses sobre la realitat jurídica del país o dels processos administratius.
- Cal un recolzament psicològic a les famílies (si pot ser algú de la seua cultura, millor, per a eliminar ponts que encara poden dificultar més la comunicació).

- El voluntariat també pot necessitar recolzament psicològic puntual.

### 5.3.2. Grup nominal amb administració pública i personal tècnic d'entitats (04/06/2022)

Es divideix la sessió en dues parts, una per a la diagnosi de l'ACV i una altra per a la prognosi via propostes de futur, cadascuna d'elles de 45 minuts. Es distribueixen les persones participants en tres grups de treballs diversos, que inclouen tant personal de la Generalitat com d'entitats i també Ministeri, que s'incorporen quan ja ha començat la primera sessió.

Pel que fa a la diagnosi, s'identifiquen una sèrie de punts forts:

- Estructura Local: la presència de les entitats en el municipi s'identifica com un factor favorable a l'èxit del programa, així com l'acollida comunitària que es permet i la intensitat de l'acompanyament (tot i que aquesta intensitat es reconeix difícil de reproduir en futures edicions per l'esforç que ha suposat).
- Vincle generat: es considera central en l'acompanyament, també la creativitat del voluntariat en l'acompanyament, donada la diversitat de situacions que es poden donar. S'assenyala també la necessitat, no sempre acomplida, de saber dir prou a nivell d'implicació personal, donat que el contrari podria tindre efectes negatius sobre la salut mental, tant de l'equip tècnic com del voluntariat.
- Equips tècnics: es considera que els equips tècnics que han participat en l'ACV són molt nombrosos, diversos i han comptat amb una bona coordinació. A més, s'assenyala la importància del paper dels equips de mediació i interpretació. I per últim, també se li dona molta importància a la seguretat que dona tindre un finançament estable per al programa, amb la qual cosa es valora molt positivament la implicació de l'administració.
- Predisposició de la societat. Es valora positivament la sensibilització de la societat receptora amb la qüestió del refugi, cosa que ha possibilitat una inclusió relativament fàcil per a algunes de les famílies. També es valora positivament que la majoria de les famílies han sigut molt flexibles, cosa que ha facilitat la inclusió i l'adaptació a la societat d'acollida.

No obstant, també s'assenyalen alguns punts febles en l'apartat diagnòstic:

- Un dels principals punts febles a què es fa referència és la fase prèvia del programa d'ACV. Durant aquesta fase no es considera que hi haja hagut un contacte previ amb les famílies que haguera permès explicar-los el programa. Aquesta qüestió s'estima que s'hauria de dur a terme ja en origen, de manera que les famílies arribaren preparades, tingueren informació sobre el programa i la societat i la cultura espanyola. Per contra, la manca d'informació es creu que pot haver fet que algunes famílies tingueren unes expectatives molt altes que, en no veure's complides, podrien haver creat un sentiment de frustració. Respecte a les expectatives, s'identifica una desigualtat en els diferents agents implicats (famílies, voluntariat i equip tècnic).
- Pel que fa al nivell territorial en què s'ha dut a terme, s'assenyala que l'elecció dels municipis potser no ha estat la més encertada. La posada en marxa del programa, de manera relativament ràpida i amb poca preparació prèvia, no ha facilitat, per exemple, que els ajuntaments s'hagen implicat en el programa.
- Un dels problemes del programa ha estat trobar un habitatge on poder ubicar a les famílies. Això, a més, s'ha vist dificultat per les barreres que s'han trobat a l'hora de dur a terme els tràmits relacionats amb la documentació de les famílies beneficiàries del programa.
- En relació a la fase prèvia a l'accés al programa d'ACV, s'identifica una necessitat de formació i preparació, especialment referent al gènere, i també un recolzament psicològic.
- Per últim, s'identifica una preocupació entre el personal tècnic per la continuïtat del programa i la seua sostenibilitat en el temps.

D'altra banda, s'argumenten una sèrie de propostes de futur, algunes d'elles relacionades amb els aspectes assenyalats anteriorment en la diagnosi i altres de nous.

- Una sèrie de propostes van encaminades als equips de treball. S'argumenta la necessitat d'un equip psicològic, donades les condicions en què arriben les persones refugiades. També s'apunta a la necessitat d'ampliar els equips tècnics responsables de les famílies beneficiàries. D'altra banda, també s'apunta la necessitat d'una major formació dels equips tècnics i l'establiment d'una sèrie de protocols mínims necessaris per a la gestió quotidiana del programa.

- Es proposa que les famílies que han participat en el programa juguen un paper de mentoria amb les famílies que s'incorporen posteriorment, de manera voluntària i comptant amb la col·laboració del personal tècnic.
- Pel que fa a l'entorn, s'apunta la necessitat que hi haja més empreses col·laboradores i una major sensibilització de la comunitat, amb la qual cosa podria col·laborar, per exemple, la Universitat.
- Pel que fa a l'administració, s'apunten diverses propostes de futur: la primera d'elles passa per una major implicació dels ajuntaments, que són un ens molt proper i de primera magnitud que s'ha quedat fora del programa. Per a aquesta implicació potser aniria bé crear algun tipus de mesa de coordinació. Es demana també una selecció prèvia dels municipis que participen en el programa, atenent a que tinguen opcions de treball i habitatge (per exemple, habitatge públic). També s'apunta a l'oportunitat que poden suposar les zones rurals o municipis xicotets o mitjans per a la inclusió. Es demana una major coordinació entre els equips tècnics i estrangeria i una major flexibilitat per tal de canviar de municipi en cas que es veja que el canvi podria ser positiu per a la família beneficiària (en definitiva, una major flexibilitat en el programa).
- Una altra línia de propostes de futur va en relació a l'ampliació a més famílies, a més famílies per entitat, a més entitats i a més orígens nacionals.
- Per últim, pel que fa a les famílies, hi ha una demanda de formació prèvia per tal d'explicar el funcionament del programa, aclarir les expectatives prèvies i que tot això ocórrega ja en origen, abans del reassentament. De fet, es creu necessari que tota la documentació que es puga avançar en origen seria beneficiosa per al desenvolupament posterior del programa. Per exemple, això inclouria l'homologació dels títols, l'obtenció del certificat de naixement, matrimoni, etc. També s'estima necessari que les famílies siguen les que trien participar en el programa, cosa que augmentaria la seua implicació en el programa. S'apunta la necessitat de que les famílies siguen conscients de les obligacions que suposa l'entrada en el programa d'ACV i de les conseqüències que té cometre il·legalitats o saltar-se qüestions considerades bàsiques com puga ser la formació. Això inclouria la formació en salut i gènere, però especialment en idioma, cosa que es pot començar a treballar en origen, per exemple, mitjançant plataformes *online*. També suposaria augmentar el temps de preparació en origen per tal d'implementar la formació i treballar la part documental.



### 5.3.3. Grup nominal amb voluntariat (04/06/2022)

La sessió de treball amb el voluntariat i els equips de traducció es va organitzar al voltant de tres eixos: un primer apartat diagnòstic; un segon apartat sobre el desenvolupament concret del programa; i un tercer apartat dirigit a les propostes de futur.

Pel que fa a l'apartat diagnòstic, s'assenyalen majoritàriament qüestions relacionades amb la coordinació i la formació:

- D'una banda, s'assenyala una necessitat de formació entre famílies, administració i equips tècnics. Això s'ha deixat veure també en les diferents tasques que el voluntariat interpretava que havia de fer, que varien d'un municipi a un altre. Per això demanen unes pautes comunes de les tasques i responsabilitats dels equips de voluntariat. També s'apunta a una aclariment de la funció dels equips de traducció-mediació per tal que la seua tasca siga només la de traduir. Al mateix temps, els equips de traducció-mediació veuen que la seua tasca ha d'anar més enllà i la seua participació en el projecte ha de ser més holística.
- D'altra banda, es fa una demanda de formació més adequada per tal de conèixer millor l'origen de les famílies, tradicions i cultura. També es demanda més formació en les responsabilitats que s'espera que assumisquen els equips de voluntariat.

En l'apartat sobre el desenvolupament concret del programa s'assenyalen diferents qüestions:

- La implicació del voluntariat ha estat desigual, mentre que algunes persones dediquen només unes hores per setmana, altres s'han implicat molt més, fins arribar al màxim d'implicació de l'equip de traducció, que dedicava tota la jornada laboral, a més del temps necessari per tal d'assimilar tota la feina feta. La major part del treball fet s'identifica com la creació d'un cordó umbilical amb la societat d'acollida, del qual el voluntariat n'és el responsable. Això suposa acompanyar les persones beneficiàries a diferents llocs, des de tendes fins a l'administració pública o resoldre diferents problemàtiques. En el cas dels equips de traducció

això ha suposat un acompanyament més intens, tant als serveis públics (escola, serveis sanitaris) com també als diferents serveis administratius encarregats de la gestió documental (policia, registre, tràfic, etc.).

Pel que fa a les propostes de futur se n'assenyalen diferents:

- Que hi haja una formació per a que les famílies coneguen el programa i que siguin elles les que sol·liciten unir-se al programa.
- Que es promoguen encontres de voluntaris dels diferents equips locals durant el desenvolupament del programa per a intercanviar experiències i punts de vista.
- S'apunta a la necessitat de formar el voluntariat en el fet de no esperar un reconeixement per part de les famílies.
- També es creu necessari que el voluntariat aprenga a no jutjar a les famílies i a ser realista en el seu desenvolupament en qüestions com l'habitatge, la feina, l'aprenentatge de l'idioma, etc.

#### 5.3.4. Grup de discussió amb famílies beneficiàries (04/06/2022)

En el grup de discussió amb famílies beneficiàries van participar quatre de les cinc famílies beneficiàries. En el desenvolupament del grup encara és present una barrera idiomàtica que fa que no totes les persones participants puguin parlar de manera eficient el castellà, cosa que s'observa en major mesura en les dones que participen.

- El procés de selecció en el Líban per part d'ACNUR sembla, quan és relatat per les famílies, molt aleatori.
- Des del moment en què se'ls diu que aniran a Espanya fins al moment que els criden (per la COVID) passa un any i mig. No està clar que s'haja treballat amb elles durant eixe temps, per exemple, en qüestions culturals o idiomàtiques.
- En el moment de dur a terme el reassentament no coneixen que formaran part d'un programa d'agermanament ni què significa això.
- Les mateixes famílies s'organitzen en un grup de *Whatsapp* abans fins i tot de vindre a Espanya. Aquest grup de *Whatsapp* els serveix per a estar en contacte amb els seus connacionals, resoldre dubtes i donar-se recolzament uns als altres.

- En general la valoració que fan del programa és molt positiva.
- Algunes famílies relaten una problemàtica inicial amb els equips de traducció del Ministeri perquè la majoria era procedent del Marroc i no parlaven l'àrab clàssic.
- Senten molt la pressió de ser independents en només dos anys. Algunes famílies ho poden manejar però d'altres famílies no ho han pogut resoldre.

## 6. Conclusions

Arribats a aquest punt es pot dir que, en termes generals, l'avaluació que es fa del programa *Agermanament Comunitari Valencià* és positiva, i així ens ho han fet saber totes les parts implicades en el mateix.

Aquest informe aporta suficients evidències i fortament sòlides com per a afirmar que amb el programa pilot *Agermanament Comunitari Valencià* s'ha aconseguit implementar i validar un model d'intervenció, complementari al del programa estatal d'acolliment i d'integració de protecció internacional per a persones reassentades, en el qual la participació activa de la ciutadania ha estat el principal actiu. Mitjançant la participació directa de la societat civil i, específicament mitjançant el treball realitzat pels grups de suport local, les persones beneficiàries del projecte pilot han assolit un alt grau d'integració i d'autonomia en la nostra societat.

Amb això s'ha pogut provar el bon funcionament d'aquest model que suposa el programa *Agermanament Comunitari Valencià*. És tracta d'un model mixt de patrocini comunitari que, a més de la participació dels grups de suport local, compta amb una forta implicació de l'administració valenciana, mentre que en el model canadenc de patrocini comunitari no hi ha implicació per part de l'administració. En el cas valencià, el programa ha estat també un vehicle mobilitzador de la societat civil en favor de la inclusió i el suport de les persones refugiades en les comunitats locals allà on s'ha desplegat.

En l'avaluació dels resultats aconseguits pel programa *Agermanament Comunitari Valencià* hem emprat un concepte operatiu d'integració social que recull els coneixements acumulats fins avui en la sociologia de les migracions. S'ha realitzat una anàlisi exhaustiva de tota la documentació que ha generat el programa. A més, s'han dut a terme 47 entrevistes en total, totes elles realitzades amb el programa finalitzat o molt prop de la seua finalització, això és, des d'octubre de 2022. En la pràctica es podria afirmar que les entrevistes cobreixen tots els actors implicats en *Agermanament Comunitari Valencià*. Finalment, també s'han realitzat 4 tallers amb tècniques grupals.

Totes les famílies beneficiàries havien patit les conseqüències de la guerra i havien viscut situacions difícils en el Líban, un país que discrimina la població siriana i la considera

ciutadania de segona. Això ha generat en algunes famílies una sensació de desconfiança i por: a eixir de casa, a deixar-se acompanyar pel voluntariat o a comunicar-se amb la nova societat que els envolta. Malgrat tot, els informes de seguiment de les entitats participants en el programa destaquen una bona disposició i una actitud positiva de les famílies. Els informes trimestrals de seguiment al final del programa són positius i els resultats aconseguits molt més esperançadors. Parlen d'autonomia i d'integració socioeconòmica i laboral.

No es pot afirmar que com major és el número de persones implicades en els grups de suport local, major ha estat l'èxit aconseguit. De fet, el nombre de persones voluntàries no és ni de bon tros l'únic factor que intervé. Des del punt de vista econòmic, el programa ha comportat un desemborsament de recursos econòmics menor del que hauria suposat l'acollida d'aquestes famílies en el programa de reassentament estatal, en gran part per la tasca del voluntariat i pel control de despeses dut a terme per part de les entitats. Comparat amb el programa nacional d'acollida, l'esforç econòmic per persona atesa en el Programa d'*Agermanament Comunitari Valencià* ha resultat un 10,7% més econòmic. Des del punt de vista econòmic, a més, s'han pogut observar almenys tres qüestions a destacar. En primer lloc, que els pressupostos destinats no han arribat a executar-se en la seua totalitat i en cap cas més enllà del 70%. En segon lloc, que l'entitat que ha gestionat l'acollida de dues famílies beneficiàries ha generat una despesa menor que les altres entitats que només n'han acollit una. I en tercer lloc, que el pressupost destinat per família és molt semblant al pressupost que s'està implantant en altres experiències paregudes, com és el cas d'Auzolana II i inferior al que suposa el programa estatal de reassentament.

El programa ACV s'ha dut a terme en 5 municipis que aporten una representativitat notable del teixit socioeconòmic de la Comunitat Valenciana. La ciutat de València i Calp són municipis en els quals la integració autònoma dels beneficiaris seria a priori més difícil, principalment pel cost de vida i les taxes de risc de pobresa i exclusió social preexistents. D'altra banda, Almassora presenta un millor entorn per a la inclusió holística a llarg termini dels refugiats, tenint en compte l'origen de les comunitats d'immigrants preexistents, cosa que també caracteritza Cocentaina. Per la seua banda, Alaquàs per la seua grandària i la seua proximitat a València també ha aportat a la inserció de les famílies beneficiàries unes possibilitats importants d'inserció.

Pel que fa a la inserció habitacional, la gestió del lloguer i la mediació amb els propietaris ha corregut de la mà de les entitats, i això ha transmès seguretat i tranquil·litat a les famílies. Ha estat un encert que el lloguer que pagaven les famílies amb l'assignació mensual s'haja convertit en un fons d'estalvi que poden utilitzar per a despeses que hagen d'afrontar una vegada finalitzat el programa. A més, durant l'execució del programa les famílies han après a fer tots els pagaments i a gestionar els recursos de manera eficaç. En acabar el programa, el voluntariat també ha participat activament en la recerca d'una solució habitacional definitiva, ha participat en negociacions amb immobiliàries, ha preguntat al veïnat i a persones conegudes, i ha ajudat a l'adequació dels pisos i fins i tot han aportat mobles i electrodomèstics quan ha estat necessari.

Quant a l'aprenentatge de les llengües de la Comunitat Valenciana, el personal tècnic al càrrec del programa està d'acord a assenyalar que hi ha hagut avanços importants en l'aprenentatge del castellà, tot i que aquests avanços han sigut més clars quan hi ha hagut contacte directe amb la societat d'acollida per la via del treball. Això, però, ha sigut més freqüent en el cas dels homes del programa, que han sigut els que majoritàriament han accedit a treballs remunerats, mentre que l'assistència d'algunes dones a les classes de castellà ha sigut irregular o molt curta. Pel que fa als joves i als menors, els equips tècnics valoren que l'aprenentatge del castellà ha sigut molt ràpid. L'aprenentatge del valencià, en canvi, els ha costat més.

La feina del personal intèrpret també ha estat clau, no sols com a instrument de comunicació durant la primera etapa, sinó també per la seua actuació de proximitat assumint el paper d'acompanyament i mediació, al que s'han sumat les persones voluntàries. D'altra banda, els processos necessaris per a la inserció administrativa, tasca que s'acumula en els primers mesos (tràmits necessaris en diferents seccions de l'administració), han funcionat de manera molt positiva en general.

Respecte de la participació de l'administració local val a dir que aquesta ha estat desigual. En alguns municipis (Almassora i Calp, per exemple) l'administració local s'ha involucrat intensament a través del personal tècnic dels serveis socials i fins i tot de les pròpies regidories. En altres municipis, no ha estat així. Es tracta doncs d'una qüestió que pot ser objecte d'un clar millorament.

En les diferents seccions de l'administració no sempre s'han entés de la mateixa manera les particularitats de la situació legal en què estaven les famílies acollides. En moltes ocasions la manca de documents ha estat un problema, en d'altres ha estat la manca de reconeixement i homologació. Sense cap mena de dubte aquesta és una qüestió que pot millorar en el futur.

En termes generals, la inserció sociosanitària ha estat molt ben conduïda. L'entrada en els registres sanitaris es considera que va ser ràpida i eficient. A banda de l'atenció primària, i hospitalària que van rebre les famílies, la major part d'elles va rebre atenció odontològica, cosa que no s'havia previst inicialment. De fet, la dimensió sanitària és precisament una de les més ben valorades per les famílies. Ara bé, es detecta una mancança molt significativa en l'atenció a la salut mental. En aquest capítol, les famílies no han rebut una atenció psicològica sistematitzada, com és preceptiu als programes d'acollida o quan es dona una situació d'estrès o crisi post-traumàtica. Tot i que les situacions viscudes en la eixida forçada del seu país i en el seu periple com a refugiats els han dut a situacions extremes.

Quant a la inserció educativa, els xiquets i xiquetes en edat escolar s'han acomodat a l'escola, i el centre ha aportat els dispositius per facilitar-los la incorporació a través dels programes d'acollida i dels reforços, especialment lingüístics tant en valencià com en castellà. Allà han tingut accés al servei de menjador i això els ha permès de dilatar el seu temps diari d'interacció amb altres xiquets i xiquetes de la seua edat i amb el personal del centre educatiu. També els ha permès familiaritzar-se amb les normes de salut i higiene juntament amb la resta de l'alumnat. A banda del personal del centre educatiu, el voluntariat també ha estat actiu en la detecció de necessitats educatives i en la transmissió d'informació respecte dels recursos extraescolars.

La inserció sociolaboral també ha estat positiva. El voluntariat, a banda d'acompanyar en l'itinerari a través dels serveis ocupacionals normalitzats (servei d'ocupació, cursos ocupacionals dels ajuntaments), ha actuat de catalitzador en la recerca d'oportunitats a través de la comunitat. Almenys un membre de cadascuna de les cinc famílies beneficiàries ha trobat feina mentre han estat en el programa, si bé això és cert majoritàriament en el cas dels homes, donat que només una dona ha pogut trobar feina. En moltes ocasions les dones han manifestat una certa incomoditat en relació a les

diferents oportunitats laborals que se'ls poden presentar quan hi ha implícit un contacte amb homes, alcohol (restauració) o horaris difícilment compatibles amb la cura familiar.

En l'ensenyament dels codis socials s'ha fet una tasca profusa per part del voluntariat: s'ha assessorat en l'economia familiar, concretament en qüestions com gestionar l'assignació mensual, pagar amb targeta, fer pagaments en línia (especialment important durant la pandèmia). També han rebut ajuda en qüestions com fer la compra, quins productes comprar, com comparar els preus, fer un seguiment de les despeses i recomanar-ne la contenció quan ha estat necessari, etc.

El coneixement que manifesten tindre les famílies de l'espai físic on viuen varia en funció de com s'ha donat la seua interacció en la comunitat i la seua inserció laboral, la qual cosa també estableix una diferència significativa entre homes i dones, donada les diferències observades en la inserció.

Pel contacte tan estret que han tingut amb les famílies beneficiàries, les persones voluntàries han arribat a conformar relacions d'amistat i confiança i la qual cosa ha facilitat en gran manera la interacció amb altres membres de la comunitat. Les persones voluntàries han expressat de moltes maneres la capacitat de transformació que ha tingut el programa en la comunitat d'acolliment. Han indicat també que al si de la comunitat ha millorat l'empatia, la capacitat d'entendre les dificultats que han hagut d'afrontar les famílies beneficiàries del programa. Ara bé, els entorns que més han afavorit la interacció han sigut l'escolarització dels fills i els companys de treball, que en ocasions es converteixen en informadors i motivadors clau per a l'impuls en la participació en la comunitat.

Aquesta avaluació, per suposat, assenyala alguns punts que no caldria modificar i altres que caldria millorar en la mesura del possible. Entre els punts que es valoren positivament i, per tant, no caldria millorar, hi ha la coordinació i el seguiment del programa, d'acord amb els plantejaments inicials del programa. També hi ha el paper aglutinador del voluntariat, que ha fet de pont entre la societat civil i les famílies beneficiàries. I d'altra banda també hi ha el saber-fer de les entitats involucrades en el programa, que han viscut unes experiències que, per a moltes persones, eren totalment noves. Totes les parts, especialment els equips tècnics i el voluntariat, valoren positivament la manera en què es



va portar el programa endavant en un moment, octubre de 2020, en què encara existien restriccions importants degudes a la pandèmia. També valoren la rapidesa amb què es va poder gestionar l'arribada, assentament i acollida i la gestió que se n'ha fet de les problemàtiques que han anat sorgint.

No obstant, hi ha punts febles que caldria modificar, especialment en relació a la selecció de les famílies; al temps de preparació; a la quantitat que s'assigna mensualment a les famílies; als municipis en què s'ubiquen les famílies beneficiàries; a la millora de la comunicació entre famílies i entitats; i, per últim, al paper paternalista que es pot haver assumit de manera puntual en la relació amb les famílies beneficiàries. Abordem aquestes qüestions, des del punt de vista de recomanacions per a futurs projectes, en el següent apartat.

## 7. Recomanacions

D'acord amb el que s'ha pogut observar en les entrevistes i les tècniques grupals, s'han formulat una sèrie de recomanacions, organitzades per grans temes, de cara a futures edicions d'*Agermanament Comunitari Valencià*.

### Fase prèvia a l'acollida

- Involucrar tots els actors que participen en el programa en la selecció de les famílies.
- Preparar prèviament a les famílies en origen (possibilitat que ho facen les pròpies entitats), incloent idioma, costums (qüestió del compte bancari, contractes laborals, importància de la formació laboral i de l'educació dels menors -també l'escoleta infantil), presentació de l'habitatge, del barri i del municipi on viuran, etc.
- Millorar la tria dels municipis en què s'acullen les famílies atenent al mercat laboral, el parc d'habitatge públic, la dimensió del municipi i facilitat de comunicació amb transport públic.
- Incorporació de persones en refugi procedents d'altres països.
- Facilitar, ja en origen, de la tramitació de determinada documentació, per exemple, homologacions de títols, convalidació de permisos de conduir o certificats de professionalitat. Assessorament en origen sobre la documentació que van a necessitar durant el reassentament.

### Organització

- Implantar una sèrie de protocols i ferramentes per a la gestió quotidiana del programa per part de les entitats que permeten un major seguiment.
- Cal una major previsió de temps abans que arriben les famílies per tal de poder acondicionar millor els habitatges (almenys 6 mesos).
- Implantar d'un protocol de gestió de possibles conflictes que incloga com es comuniquen aquests al voluntariat (per exemple, si és necessari comunicar-los el conflicte o no); qui és la persona encarregada de la gestió; mecanismes de comunicació amb la coordinació del programa; establiment de mínims de

derivació (a serveis socials, a mecanismes d'atenció a la violència masclista, a les forces de seguretat, etc.)

- Introducció de mesures de flexibilitat en la gestió del programa (per exemple, la impossibilitat d'ubicar dues famílies en un mateix municipi o la possibilitat d'ubicar famílies en municipis propers entre ells).
- Facilitar que cada entitat pugui gestionar l'acollida de més d'una família (donat que la gestió resulta més econòmica).
- Promoció de més encontres entre el voluntariat dels diferents equips del programa per a intercanviar punts de vista, experiències i pautes d'acció (veieu recomanacions en la formació).
- Atesa l'escala que hem vist en la implicació de personal i utilització de recursos, seria senzill plantejar l'ampliació futura a més famílies.

#### Formació

- Valoració de la tasca del voluntariat positiva en general, però algunes accions s'haurien de professionalitzar (per exemple, l'ensenyament del castellà).
- Plantejar incloure l'ensenyament de valencià també per a les persones adultes.
- Més formació per al voluntariat en l'Agermanament Comunitari: una formació més adequada, tenint en compte que el voluntariat té experiència en treball amb persones vulnerables, caldria ajustar-ho a treball amb persones en refugi. La formació, a més de ser prèvia a la implantació del programa, caldria que fora contínua.
- Formació per al voluntariat en el tracte amb les persones refugiades, possibles fonts de conflicte i els efectes que els pot causar: treballar sobre la frustració en relació a l'aconseguitment d'habitatge, feina, aprenentatge de l'idioma, etc.
- Formació per a alguns perfils professionals com ara les intèrprets, donat que és un perfil que participa molt intensament en el programa i és fàcil que acumulen molta tensió.

#### Famílies beneficiàries

- Facilitar la incorporació futura dels actuals beneficiaris en els equips de voluntaris que assessoren i mentoritzen les noves famílies del programa d'*Agermanament Comunitari Valencià*, en la mesura que ho puguin fer, sempre sota la supervisió de l'equip tècnic.

- Treballar les expectatives d'arribada, que en alguns casos s'ha vist que eren molt altes o fins i tot basades en assumpcions errònies que havia de fer el programa. Això inclou donar la informació necessària i fidedigna a les famílies en origen i també resoldre dubtes i preguntes i atendre a possibles fonts d'informació errònia (cas de la nacionalitat dels nounats a l'Estat espanyol; cas de les prestacions incloses en el procés d'acollida; compromisos assumits en entrar en el programa; durada del programa; retorn final del lloguer, etc.)

#### Comunicació

- Millor la coordinació en la comunicació d'algunes mesures (per exemple, el retorn del lloguer).
- Cal treballar la informació que se'ls facilita a les famílies, donat que es comuniquen entre elles i comparen el que s'està fent amb cadascuna.
- Incrementar les accions de sensibilització cap a la societat d'acollida.
- Coordinar millor la comunicació amb les famílies per a evitar que la comunicació entre elles es convertís en un factor de greuge comparatiu.

#### Inserció laboral

- Tractar d'involucrar empreses col·laboradores amb el programa per a incorporar els membres de les famílies beneficiàries, per exemple, via Responsabilitat Social Corporativa.

#### Nous serveis

- Incorporació de professionals en psicologia per a les famílies, però també per al voluntariat, equip tècnic i intèrprets, en cas que siga necessari. Possibilitat que siga mancomunat pel grau d'especialització en les experiències viscudes i el trauma acumulat per part d'aquestes famílies.
- Incorporació als equips de professionals de l'àmbit jurídic que puga assessorar sobre qüestions concretes i també desmuntar idees preconcebudes de les famílies sobre determinats procediments o legislacions. Possibilitat que siga mancomunat, pel grau d'especialització en la realitat jurídica d'aquestes famílies.
- Incorporació del tractament odontològic a les famílies nouvingudes. Ha estat un servei que s'ha prestat pràcticament a totes les famílies, entre altres coses pels seus hàbits alimentaris (excés de dolços). De cara a futures reedicions del

programa, seria convenient tancar algun conveni amb universitats, col·legis professionals o clíniques dentals per assegurar els tractaments a un preu econòmic.

#### Altres administracions

- Implicar activament les administracions locals en el programa. En el programa pilot, en alguns casos l'administració local s'ha involucrat en la iniciativa, mentre que en altres casos no ha sigut així. A més, això està recollit en la pròpia Resolució del DOGV del 17 de març de 2021.
- Major coordinació amb l'administració responsable d'estrangeria (Secretaria d'Estat de Migracions del Ministeri d'Inclusió, Seguretat Social i Migracions).

## 8. Bibliografia

ACNUR (2021). *Tendencias globales del desplazamiento forzado en 2021*. Disponible en <https://www.acnur.org/stats/globaltrends/62aa717288e/tendencias-globales-de-acnur-2021.html> [consultat el 30 de gener de 2023].

Ager, A., i Strang, A. (2008). Understanding integration: A conceptual framework. *Journal of Refugee Studies*, 21(2), 166–191. <https://doi.org/10.1093/jrs/fen016>

Garcés-Mascareñas, B. i Penninx, R. (eds.). (2016). *Integration Processes and Policies in Europe. Contexts, Levels and Actors*. Springer.

Generalitat Valenciana (2021). Estratègia Valenciana de Migracions 2021-2026. Disponible en <https://inclusio.gva.es/documents/162705074/172746725/GVA-EstrategiaMigracions21-26+corregit+def.pdf/82888f9b-7e5b-45ed-a6ca-f18cf50d2c8a> [consultat el 30 de gener de 2023].

Hynie, M., Korn, A., i Tao, D. (2016). Social context and social integration for Government Assisted Refugees in Ontario, Canada. En *After the Flight: The Dynamics of Refugee Settlement and Integration*, 183–227. Cambridge Scholars.

Noticias Taldea Multimedia (2022). “Urkullu afirma que Euskadi es “un país preparado” para acoger a refugiados”. Disponible en <https://www.ondavasca.com/urkullu-afirma-que-euskadi-es-un-pais-preparado-para-acoger-a-refugiados/> [consultat el 30 de gener de 2023].

Törngren, S. O. i Emilsson, H. (2020). Measuring refugee integration policies in Sweden: results from the national integration evaluation mechanism (NIEM). Recuperat de <https://www.diva-portal.org/smash/get/diva2:1458196/FULLTEXT01.pdf>

## 9. Annexos

### A. Guions d'entrevistes

#### A.1. Entrevista a famílies (grupal):

- S'han rebut accions per a ajudar-los a trobar feina? De quin tipus? Quina valoració en fan?
- S'han rebut accions per a ajudar-los a continuar en l'habitatge o per a trobar un habitatge permanent? De quin tipus? Quina valoració en fan?
- S'han rebut accions per a ajudar-los a accedir a l'educació? De quin tipus? Quina valoració en fan?
- S'han rebut accions per a ajudar-los a accedir a la formació d'adults? De quin tipus? Quina valoració en fan?
- S'han rebut accions per a ajudar-los a accedir als serveis sanitaris? De quin tipus? Quina valoració en fan?
- S'han rebut accions per a ajudar-los a ser autònoms des del punt de vista financer? De quin tipus? Quina valoració en fan?
- S'han rebut accions per a ajudar-los a gestionar els seus propis recursos (alimentació, roba, consums)? De quin tipus? Quina valoració en fan?
- Dificultats que s'han trobat més enllà de l'idioma en el dia a dia.
- El programa ha ajudat a fer llaços amb gent del barri? Com?
- En quines ocasions s'ha interactuat amb gent del barri o del poble? (per exemple, en aniversaris de xiquets, festes locals, mercat del poble, a la porta de l'escola, etc.)
- El programa ha ajudat a fer llaços amb els seus connacionals? Com?
- El programa ha ajudat a conèixer millor els recursos públics? Com? Quins?
- En l'acompanyament de les famílies als dispositius administratius i recursos públics, van els tècnics, els intèrprets o els voluntaris?
- Quina valoració faries dels tècnics que han treballat amb tu?
- Quina valoració faries dels intèrprets que han treballat amb tu?
- Quina valoració faries dels voluntaris que han treballat amb tu?
- Faries algun canvi en el programa en general?

- [sobre un mapa d'1 km al voltant de l'habitatge extret de Google Maps] Quins són els espais que se solen visitar? Amb quina finalitat? Amb quina assiduitat? Coneixen algú allí [per a entrevistar-lo breument, veure entrevistes al veïnat]

## A2. Entrevista a intèrprets (individual)

- Quines accions s'han fet per ajudar a les famílies a trobar feina? De quin tipus? Quina valoració en fan? Com han respost les famílies a les accions?
- Quines accions s'han fet per ajudar a les famílies a continuar en l'habitatge o per a trobar un habitatge permanent? De quin tipus? Quina valoració en fan?
- Quines accions s'han fet per ajudar a les famílies a accedir a l'educació? De quin tipus? Quina valoració en fan?
- Quines accions s'han fet per ajudar a les famílies a accedir a la formació d'adults? De quin tipus? Quina valoració en fan?
- Quines accions s'han fet per ajudar a les famílies a accedir als serveis sanitaris? De quin tipus? Quina valoració en fan?
- Quines accions s'han fet per ajudar a les famílies a ser autònomes des del punt de vista financer? De quin tipus? Quina valoració en fan?
- Quines accions s'han fet per ajudar a les famílies a gestionar els seus propis recursos (alimentació, roba, consums)? De quin tipus? Quina valoració en fan?
- De tot això anterior (feina, habitatge, educació, formació d'adults, serveis sanitaris i autonomia financera) com s'ha respost en funció del gènere de la persona beneficiària (és a dir, hi ha hagut diferències entre homes i dones?)
- S'han dotat d'algun mecanisme/protocol/estratègia per afrontar les dificultats personals o anímiques derivades de portar el projecte endavant?
- Intensitat de l'actuació: ha anat a menys? Han notat que la família necessitava menys suport amb el pas del temps? En quins sentits?
- En l'acompanyament de les famílies als dispositius administratius i recursos públics, van els tècnics, els intèrprets o els voluntaris? Quan va cadascun? Com es decideix qui va?
- Quina valoració fas de la comunicació amb tècnics i voluntaris?
- Creus que el procés de selecció de les famílies ha sigut l'adequat? Per què?
- Faries algun canvi en el procés de selecció de les famílies?



- Faries algun canvi en el programa en general?

*Entrevista a tècnics (individual/grupal)*

- Quines accions s'han fet per ajudar a les famílies a trobar feina? De quin tipus? Quina valoració en fan? Com han respost les famílies a les accions?
- Quines accions s'han fet per ajudar a les famílies a continuar en l'habitatge o per a trobar un habitatge permanent? De quin tipus? Quina valoració en fan?
- Quines accions s'han fet per ajudar a les famílies a accedir a l'educació? De quin tipus? Quina valoració en fan?
- Quines accions s'han fet per ajudar a les famílies a accedir a la formació d'adults? De quin tipus? Quina valoració en fan?
- Quines accions s'han fet per ajudar a les famílies a ser autònomes des del punt de vista financer? De quin tipus? Quina valoració en fan?
- Quines accions s'han fet per ajudar a les famílies a gestionar els seus propis recursos (alimentació, roba, consums)? De quin tipus? Quina valoració en fan?
- De tot això anterior (feina, habitatge, educació, formació d'adults, serveis sanitaris i autonomia financera) com s'ha respost en funció del gènere de la persona beneficiària (és a dir, hi ha hagut diferències entre homes i dones?)
- Com s'ha mesurat l'assoliment en cadascun dels objectius?
- Quin tipus d'accions s'han fet per a garantir la integració comunitària (amb el veïnat; amb els seus connacionals; amb l'administració i les persones que la componen)?
- Han sigut positives aquestes accions?
- S'han dotat d'algun mecanisme/protocol/estratègia per afrontar les dificultats personals o anímiques derivades de portar el projecte endavant?
- En l'acompanyament de les famílies als dispositius administratius i recursos públics, van els tècnics, els intèrprets o els voluntaris? Quan va cadascun? Com es decideix qui va?
- Ajuda el programa a promoure una opinió pública positiva dels refugiats?
- Ajuda el programa a enfortir l'acceptació de la comunitat sobre les persones refugiades? De quina manera?
- Quina valoració fas de la comunicació amb voluntaris i traductors?
- Creus que el procés de selecció de les famílies ha sigut l'adequat? Per què?

- Faries algun canvi en el procés de selecció de les famílies?
- Faries algun canvi en el programa en general?

*Entrevista a voluntaris (grup)*

- Quines accions s'han fet per ajudar a les famílies a trobar feina? De quin tipus? Quina valoració en fan? Com han respost les famílies a les accions?
- Quines accions s'han fet per ajudar a les famílies a continuar en l'habitatge o per a trobar un habitatge permanent? De quin tipus? Quina valoració en fan?
- Quines accions s'han fet per ajudar a les famílies a accedir a l'educació? De quin tipus? Quina valoració en fan?
- Quines accions s'han fet per ajudar a les famílies a accedir a la formació d'adults? De quin tipus? Quina valoració en fan?
- Quines accions s'han fet per ajudar a les famílies a ser autònomes des del punt de vista financer? De quin tipus? Quina valoració en fan?
- Quines accions s'han fet per ajudar a les famílies a gestionar els seus propis recursos (alimentació, roba, consums)? De quin tipus? Quina valoració en fan?
- De tot això anterior (feina, habitatge, educació, formació d'adults, serveis sanitaris i autonomia financera) com s'ha respost en funció del gènere de la persona beneficiària (és a dir, hi ha hagut diferències entre homes i dones?)
- S'han dotat d'algun mecanisme/protocol/estratègia per afrontar les dificultats personals o anímiques derivades de portar el projecte endavant?
- En l'acompanyament de les famílies als dispositius administratius i recursos públics, van els tècnics, els intèrprets o els voluntaris? Quan va cadascun? Com es decideix qui va?
- Ajuda el programa a promoure una opinió pública positiva dels refugiats?
- Ajuda el programa a enfortir l'acceptació de la comunitat sobre les persones refugiades? De quina manera?
- Quina valoració fas de la comunicació amb tècnics i traductors?
- Faries algun canvi en el programa en general?

### *Entrevista breu al veïnat (individual)*

[es tracta d'entrevistes breus amb persones que, o bé treballen als serveis/negocis que han estat assenyalats per les famílies, o bé han sigut directament anomenades per les famílies, i en els casos de famílies amb xiquets escolaritzats, mirar d'entrevistar informalment pares i mares a la porta de les escoles on acudeixen]

- Coneixen a les persones refugiades del programa ACV?
- Quina és la seua opinió sobre les persones refugiades?
- Creu que ha canviat després de tractar amb elles?

### 3. Qüestionari

[només es passa a tècnics, voluntaris i intèrprets]

- Només als tècnics

Quan va començar el programa?

Quantes persones han format part del projecte?

Quina formació tenien?

- A tècnics, voluntaris i intèrprets

Quantes hores has dedicat al projecte setmanalment?

Creus que tenies la formació adequada abans d'entrar en el projecte?

Has rebut alguna formació prèvia sobre l'Agermanament Comunitari?

De l'0 al 10, sent el 0 un nivell d'integració inexistent i el 10 un nivell d'integració màxim, com qualificaries la integració de la família amb què has treballat?

I des del punt de vista de l'educació?

I des del punt de vista de la formació d'adults?

I des del punt de vista de l'ocupació?

I des del punt de vista de l'habitatge?

I des del punt de vista dels serveis sanitaris?

I des del punt de vista de l'autonomia financera?

Com ha sigut la comunicació entre grups de suport/intèrprets amb tècnics (per quines vies, cada quant de temps, quina valoració en fan)

- Només als tècnics i als intèrprets

Salari mensual mitjà que han tingut

Horari setmanal mitjà que han fet

Valoració del treball en termes d'intensitat (molt intens, intens, poc intens)

Creus que les hores de treball dedicades han sigut suficients?

Existia un protocol d'indicadors sobre consecució d'objectius d'inserció (laboral, habitacional, salut, serveis socials, educació...)?

Creus que les famílies estan motivades per a la integració?

Ha sigut necessari utilitzar altres recursos de l'organització per a garantir/assolir la integració?